

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย: กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ใน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 7 สำนักบริหารงาน ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล สำนักบริหารงานภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก และ ภาคใต้ ขอบเขตของการศึกษานี้ จะทำการศึกษาเฉพาะสำนักบริหารภาคเหนือ ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้น 294 คน เป็นพนักงานประจำ 252 คน พนักงานสัญญาจ้าง 42 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547) เก็บข้อมูลเฉพาะพนักงานประจำ อยู่ในส่วนงานย่อยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังตาราง และตามการนิยามของบริษัทสามารถแบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร (Managerial level) จำนวนรวม 33 คน เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ (Operational level) รวม 219 คน ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามหน่วยงาน และ ระดับชั้นงาน

หน่วยงาน	พนักงานประจำ		
	จำนวน	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
สำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค	5	2	3
ส่วนงานวิศวกรรม	122	18	104
ส่วนงานสาขา	102	8	94
ส่วนงานการตลาด และ ฝ่ายขาย	12	2	10
ส่วนงานบัญชี และ งานสำนักงาน	11	3	8
รวม	252	33	219

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาคำคิดเห็นของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ ต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร มีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1. ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพในปัจจุบัน
2. ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิด และหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล
3. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร
4. ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร

วิธีการศึกษา

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาหลักการ แนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล ตามแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมถึงรายงานต่างๆทั้งของทางภาครัฐและเอกชน บทความทางวิชาการ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 ทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยทำการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ส่วนที่ 2 สอบถามสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพในปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิด และหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ใช้สถิติช่วยในการวิเคราะห์ เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยผู้ศึกษาจะนำเอาทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิที่มาจากการค้นคว้า แบบสอบถาม และ สัมภาษณ์ มาวิเคราะห์แปลความหมาย นำเสนอในรูปแบบของการบรรยายเชิงพรรณนา

ทั้งนี้การวัดความคิดเห็นจะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และ เห็นด้วยมากที่สุด ตามวิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) (คุณชาติ เวชสาร, 2545) ซึ่งการกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ มีดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน

ผลที่ได้จากการวัดระดับความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.00 – 1.49	หมายถึงระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.50 – 2.49	หมายถึงระดับเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	2.50 – 3.49	หมายถึงระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	3.50 – 4.49	หมายถึงระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	4.50 – 5.00	หมายถึงระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนมีนาคม 2548 ถึง เดือน กันยายน 2549