

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษา ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด การศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 18 สาขา มีจำนวนพนักงาน 408 คน³¹ ดังแสดงในตารางที่ ก ตาราง ก แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สาขา ธนาคาร	จำนวน พนักงาน	ขนาดตัวอย่าง	ระดับพนักงาน			
			มีสิทธิ์ในการประเมิน		ไม่มีสิทธิ์ในการประเมิน	
			ผู้จัดการ ๗	ผู้ช่วยผู้จัดการ ๗	ผู้รับมอบ ๗	พนง. ปฏิบัติการ
1. ท่าแพ	55	27	1	3	8	15
2. ราชวงศ์	36	18	1	2	5	10
3. ห้างฝืลอก	34	17	1	2	5	9
4. ศรีดอนไชย	32	16	1	2	4	9
5. เจริญเมือง	36	18	1	2	5	10
6. มูลเมือง	28	14	1	2	4	7
7. ห้างคลาน	23	11	1	1	3	6
8. สี่แยกสามมิ่ง	25	12	1	1	3	7

³¹ สืบภาษณ์, มกราคม 2539

ตาราง ก (ต่อ)

สาขา ธนาคาร	จำนวน พนักงาน	ขนาดตัวอย่าง	ระดับพนักงาน			
			มีสิทธิ์ในการประเมิน		ไม่มีสิทธิ์ในการประเมิน	
			ผู้จัดการ ผู้	ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้	ผู้รับมอบ ผู้	หนง. ปฏิบัติการ
9. แมริม	19	9	1	1	2	5
10. สันป่าตอง	19	9	1	1	2	5
11. จอมทอง	16	9	1	1	2	5
12. บ่อสร้าง	16	9	1	1	2	5
13. สาวก๊ก	19	9	1	1	2	5
14. ฝ่าย	17	9	1	1	2	5
15. ไชยปราการ	18	9	1	1	2	5
สาขาย่อย						
16. ตลาดวโรรส	6	3	-	1	1	1
17. สามแยกสัน- ทราย	6	3	-	1	1	1
18. ไถ่บาร์ซ่า	6	3	-	1	1	1
รวม	408	205	15	25	54	111

ขนาดตัวอย่าง ในการศึกษาวัยรุ่นนักการศึกษาจากพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยขนาดตัวอย่างคำนวณจาก³²

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากร

e = ค่าความเชื่อมั่น 5 %

$$n = \frac{408}{1 + 408(0.05)^2}$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างดังแสดงในตาราง ก

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการ Systematic Random Sampling³³ โดยวิธีกำหนดหมายเลขให้กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ การเลือกจะให้ทุกตัวที่ I มาเป็นตัวอย่าง โดยคำนวณตัวอย่าง จากสูตร

$$I = \frac{N}{n}$$

N = ประชากร

n = ขนาดตัวอย่าง

³² ภาควิชาวาสิตติ, "ขนาดตัวอย่าง", เลกสารประกอบการสอนสถิติในงานวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้า 25.

³³ ดวงใจ วิสกุล และคณะ, สถิติธุรกิจ, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533), หน้า 5.

เครื่องมือนำใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการออกแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยสอบถามจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย แบ่งออกแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปัญหาในการประเมินการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นคำถามให้วัดระดับความพึงพอใจตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคอร์ท (LIKERT SCALES และ เป็นคำถามที่มีลักษณะทางบวก (POSITIVE STATEMENT)

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อระดับพนักงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

การทดสอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (PRE-TEST) กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 30 คน ผลการทดสอบแบบสอบถามได้ข้อบกพร่องหลายประการ เช่นการใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้ตอบเข้าใจผิด เป็นต้น รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงใหม่อีกครั้ง และนำมาทำการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ

การทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Pre-test)

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น ความเหมาะสมภายในแบบสัมประสิทธิ์ อัลฟาของ Cronbach ได้ความเชื่อมั่น 0.81 แสดงถึง ความเชื่อมั่นสูง

$$\text{สัมประสิทธิ์แอลฟา} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{S_1^2}{S_x^2} \right)$$

k = จำนวนข้อสอบ

S_1^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source of Data) ได้จากวิธีการสำรวจ โดยการสร้างแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ได้รับความร่วมมือจากพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ในการแจก และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไป 250 ชุด ได้รับคืน 205 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.00

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) ได้จากข้อมูลที่มีผู้เก็บรวบรวม และตีพิมพ์ไว้ในหนังสือพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ เช่น วารสาร คำบรรยาย คู่มือ วิทยานิพนธ์ และจากหนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เน้นศึกษาถึงแนวความคิด หลักการ ขั้นตอน และวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินผลงานโดยทั่วไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการประมวลผลข้อมูล โดยเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติและเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงใหม่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ และอัตราร้อยละ

1.2 ความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นคำถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะข้อคำถามมีคำตอบให้ เลือก 5 ระดับของ Likert Scale คือ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ตามหลักสถิติ แบ่งออกเห็น 5 ระดับ^{๑๓} โดยการกำหนดคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.49	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.3 ทดสอบเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่าแตกต่างกันตามระดับของพนักงาน ให้ t-test ในการทดสอบ

สรุปผลการศึกษา จะแบ่งผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา
- บทที่ 4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ผลการศึกษา
- บทที่ 5 บทสรุป

^{๑๓} เน้นูเช แสงแก้ว, การวิจัยทางสังคมศาสตร์, หน้า 86, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2538.

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา คือ ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย การดำเนินการศึกษาคั้งนี้ ใช้เวลาประมาณ 23
เดือน ตั้งแต่

ขั้นตอน	2538	2539		2540
	เม.ย-ธ.ค	ม.ค-ก.พ	มี.ค-เม.ย	พ.ค-ธ.ค
1. ศึกษาหาข้อมูล บทกวีวรรณกรรม จัดทำโครงการ	***			
2. เสนอโครงร่าง		***		
3. ออกแบบสอบถาม ทดสอบแบบสอบถาม และเก็บข้อมูล			***	
4. ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปจัดทำรูปเล่ม และสอบวิทยานิพนธ์				***