

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงกระบวนการการวิจัยในรายละเอียด ตามลำดับดังนี้ คือ คุณลักษณะของประชากรวิจัย กลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ และการทดสอบความเที่ยง ความตรง ของเครื่องมือวัด การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาตามวัตถุประสงค์ และสมมุติฐานของการวิจัย

#### ประชากรวิจัย

หน่วยที่ใช้ศึกษาวิจัยทั้งหมด หรือประชากร (population) ครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินทั่วประเทศ เมื่อเดือน พฤษภาคม 2536 มีพนักงานธนาคารออมสิน จำนวนทั้งสิ้น 9,180 คน<sup>1</sup>แยกเป็นชาย 4,165 คน หญิง 5,015 คน ในส่วนของธนาคารออมสินภาค 1 มีพนักงานจำนวน 586 คน (21 พฤษภาคม 2536) แยกเป็นชาย 244 คน หญิง 342 คน มีแผนกบริหารสาขาจำนวน 4 แผนก และสาขาในสังกัด 45 สาขา แผนกบริหารสาขา แต่ละแผนก มีสาขาในความรับผิดชอบตามรายละเอียดดังนี้

#### แผนกบริหารสาขา 1

##### สาขา

- 1 คลองตัน
- 2 คลองหลวง
- 3 เจริญนคร

---

<sup>1</sup>ข้อมูลจาก กองทะเบียนประวัติและสวัสดิการ สำนักบริหารงานบุคคล ธนาคารออมสิน, 2536.

**แผนกบริหารสาขา 1****สาขา**

- 4 ดอนเมือง
- 5 ดาวคะนอง
- 6 นนทบุรี
- 7 นนทบุรี (ภาคค่ำ)
- 8 นวนคร (เคลื่อนที่)
- 9 บางพลัด
- 10 รังสิต
- 11 รามคำแหง 2

**แผนกบริหารสาขา 2****สาขา**

- 1 แคลาย
- 2 เจริญพาสน์
- 3 ตลาดพลู
- 4 ปากเกร็ด
- 5 มีนบุรี
- 6 รามคำแหง
- 7 ราษฎร์บูรณะ
- 8 ลาดกระบัง
- 9 สะพานใหม่
- 10 หัวหมาก

สงฆ์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### แผนกบริหารสาขา 3

#### สาขา

- 1 คลองจั่น
- 2 จรัลสนิทวงศ์
- 3 ตลิ่งชัน
- 4 บางกรวย
- 5 บางบัวทอง
- 6 บางใหญ่
- 7 ปทุมธานี
- 8 พงษ์เพชร
- 9 วงเวียนใหญ่
- 10 วงเวียนใหญ่ (ภาคค่ำ)

### แผนกบริหารสาขา 4

#### สาขา

- 1 จรเข้บัว
- 2 ท่าพระ
- 3 บางแค
- 4 บางนา
- 5 ประชาชื่น
- 6 ลาดหลุมแก้ว
- 7 ลาดกกา
- 8 วัดโทร
- 9 ศิริราช
- 10 ศิริราช (ภาคค่ำ)
- 11 สมเด็จเจ้าพระยา
- 12 หมู่บ้านเศรษฐกิจ

ในจำนวน 45 สาขา ที่สังกัดธนาคารออมสินภาค 1 ตามที่กล่าวมาข้างต้นนี้ มี 42 สาขา ที่ได้เข้าร่วมในการประกวด "สาขาเปี่ยมน้ำใจ" ซึ่งเป็นการเน้นคุณภาพและบริการในการปฏิบัติหน้าที่ตาม "โครงการบริการเปี่ยมน้ำใจ" ซึ่งธนาคารออมสินได้จัดทำมีขึ้น เพื่อวาระธนาคารออมสินครบรอบ 80 ปี เพื่อประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ (image) ใหม่ "ธนาคารออมสินเปี่ยมน้ำใจ" ไปสู่ลูกค้าประชาชนโดยทั่วไป โครงการเปี่ยมน้ำใจมีวัตถุประสงค์สำคัญที่จะ ปลุกฝังให้พนักงานเห็นความสำคัญ และเอาใจใส่ต่อการมอบบริการที่มีคุณภาพดี เสริมสร้างให้เกิดความรัก ภาคภูมิใจในองค์กร และตระหนักว่าธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของส่วนรวม สร้างความประทับใจ และผูกใจลูกค้าไว้กับธนาคาร รวมถึงการ เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารออมสิน ทางด้านการบริการต่อประชาชนโดยทั่วไป ทั้งนี้เพื่อที่จะ สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน เพื่อมอบเป็นของขวัญแก่ธนาคารออมสิน ในวาระครบรอบ 80 ปี

การเข้าร่วมในโครงการดังกล่าวทางธนาคารออมสินได้กำหนดให้สาขาต่าง ๆ หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชน เข้าร่วมโครงการ ระยะดำเนินการเริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2535 จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2536

หลักเกณฑ์สำคัญในการประเมินระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการเปี่ยมน้ำใจ คือ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ
2. กริยา มารยาท การพูดจา ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ความกระตือรือร้นของพนักงานทุกคนในการมอบบริการแก่ลูกค้า
3. การตอบข้อสงสัยข้อซักถามของลูกค้า ใต้อย่างกระฉับกระช่าย และด้วยความยินดีเต็มใจ
4. ความสามัคคี ความร่วมมือ มีการประสานงานที่ดีในการทำงาน
5. การให้ความสำคัญและความสามารถของพนักงานในการบอกกล่าวเผยแพร่ ให้ลูกค้าได้รู้จักบริการต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน
6. ความถูกต้องรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ
7. ความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม เป็นระเบียบของสำนักงาน มีการจัดแต่ที่ดี ทั้งนี้สำนักงานจะอยู่ในสภาพเก่าหรือใหม่ไม่สำคัญ

การตัดสินใจ พิจารณาจากการให้คะแนนโดยเฉลี่ยของ

1. คณะกรรมการโครงการบริการเยี่ยมบ้าน จัดทีมงานนอกเครื่องแบบออกสำรวจ
2. การทำวิจัยสอบถามลูกค้าของแต่ละสาขา
3. ธนาคารออมสินภาค
4. สำนักตรวจสอบภายใน

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมือง กับ ประสิทธิภาพในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ครั้งนี้ ได้นำคะแนนในส่วน ของ ธนาคารออมสินภาค มาประกอบการศึกษาวิจัย ทั้งนี้ เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่าง 42 สาขา อยู่ในความควบคุมดูแลรับผิดชอบ ของธนาคารออมสินภาค 1 โดยตรง การประเมินผลคะแนนได้ใช้แบบสังเกตการณ์ของทางธนาคารออมสิน เป็นกรอบในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินสาขา โดยมีพนักงานธนาคารออมสินจากทางภาค 1 จำนวน 3 คน ปลอมตัวไปเป็นลูกค้าแบ่งสายงานไปติดต่อธุรกิจกับธนาคารออมสินสาขา จำนวน 42 สาขา เวลาที่ใช้ในการสังเกตการณ์ประมาณ 10 - 15 นาที การสังเกตการณ์ ให้เลือกใช้วิธีที่เหมาะสมตามสถานการณ์ อาจสังเกตจากการให้บริการของพนักงานสาขาในขณะที่ลูกค้ามาติดต่อ การพูดคุยกับพนักงานโดยตรง หรือการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้า ฯลฯ หลังจากนั้นจึงจะกลับมาทำการลงคะแนน ทั้งนี้เพื่อมิให้ทางสาขาทราบว่ามีการปฏิบัติงานของสาขา เพราะอาจจะสร้างพฤติกรรมเบี่ยงเบี่ยงขึ้น วิธีการ "คำนวณคะแนนในแต่ละข้อ" คือนำคะแนนข้อเลือกของแต่ละข้อ คูณกับ น้ำหนักคะแนนของข้อนั้น ๆ จะได้ผลคะแนนของแต่ละข้อออกมา

#### กลุ่มตัวอย่าง

หน่วยที่ใช้เป็นตัวแทนในการศึกษาวิจัย หรือกลุ่มตัวอย่าง (samples) ครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดภาค 1 จำนวน 532 คน 42 สาขา โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามจุดมุ่งหมาย หรือแบบเจาะจง (purposive sampling) ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสม และสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย ซึ่งจากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 532 ชุด 42 สาขา ผลปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 357 ชุด 37 สาขา คิดเป็นร้อยละ 67.10 ตามรายละเอียดดัง ตารางที่ 3.1



## ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างวิจัย จำแนกตามสาขา

สาขา	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	จำนวน พนักงานทั้งหมด
1 คลองจั่น	-	-	15
2 คลองตัน	7	77.77	15
3 คลองหลวง	3	27.27	11
4 แคลาย	9	81.81	11
6 จรัลสนิทวงศ์	9	64.28	14
7 เจริญนคร	8	72.72	11
8 เจริญพาสน์	8	80.00	10
9 คอนเมือง	-	-	14
10 ดาวคะนอง	8	100.00	8
11 ตลาดพลู	14	93.33	15
12 ดลิ่งชัน	7	70.00	10
13 ท่าพระ	8	80.00	10
14 นนทบุรี	10	47.61	21
15 นนทบุรี (ภาคค่ำ)	10	100.00	10
16 บางกรวย	9	90.00	10
17 บางแค	16	76.19	21
18 บางนา	12	85.71	14
19 บางบัวทอง	7	70.00	10
20 บางพลัด	13	81.25	16
21 บางใหญ่	9	90.00	10
22 ปทุมธานี	13	81.25	16
23 ประชาชื่น	11	84.61	13
24 ปากเกร็ด	9	60.00	15

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างวิจัย จำนวนตามสาขา (ต่อ)

สาขา	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	จำนวน พนักงานทั้งหมด
25 พงษ์เพชร	8	100.00	8
26 มินบุรี	8	57.14	14
27 รังสิต	-	-	13
28 รามคำแหง	14	73.68	19
29 รามคำแหง 2	10	90.90	11
30 ราษฎร์บูรณะ	11	78.57	14
31 ลาดกระบัง	9	56.25	16
32 ลาดหลุมแก้ว	9	100.00	9
33 ลาดลูกกา	8	88.88	9
34 วงเวียนใหญ่	17	80.95	21
35 วงเวียนใหญ่ (ค่า)	-	-	10
36 วัดไทร	-	-	12
37 ศิริราช	17	94.44	18
38 ศิริราช (ภาคค่า)	7	87.50	8
39 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ	5	50.00	10
40 สะพานใหม่	4	28.57	14
41 หนองจอก	15	93.75	16
42 หัวหมาก	7	87.50	8
รวม	37	67.10	532

หากจำแนกคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างตามภูมิหลังที่สำคัญ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน อายุงาน และสถานภาพการสมรสแล้ว พบว่า เป็นพนักงานหญิงมากกว่าชายเล็กน้อย (57.7 ต่อ 42.3) เกือบครึ่งหนึ่งอยู่ระหว่างวัยกลางคน (ระหว่างอายุ 31-40 ปี)

ในด้านการศึกษาเกือบครึ่งหนึ่งของพนักงาน มีการศึกษาในระดับประกาศนียบัตร และมีผู้จบการศึกษา ในระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวนร้อยละ 33.9 ส่วนมากของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับตำแหน่ง 1-3 และ 4-7 มีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่เป็นบุคลากรในระดับสูง ในด้านรายได้ กลุ่มตัวอย่างประมาณ 1 ใน 3 มีเงินเดือนไม่เกิน 8,000.- บาท อีก 1 ใน 3 มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 8,000.00 - 15,000.00 บาท และอีก 1 ใน 3 มีเงินเดือนมากกว่า 15,000.- บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ ส่วนมาก (ร้อยละ 42.7) ทำงานมาแล้ว 6-15 ปี จำนวนประมาณ 1 ใน 5 เป็นพวกที่ทำงานมาแล้ว 1-5 ปี และมีจำนวนไม่น้อยที่ทำงานมาแล้ว เป็นเวลานาน คือทำงานระหว่าง 16-25 ปี จำนวนร้อยละ 20.8 และมีบุคลากรที่ทำงานนานกว่า 25 ปี จำนวนถึงร้อยละ 14.3

เกินกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรเหล่านี้ คือ ร้อยละ 63.2 แต่งงานแล้ว ที่เป็นโสดมีจำนวนร้อยละ 30.9 และเป็นที่น่าสนใจว่า บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอัตราการหย่าร้างค่อนข้างสูง คือร้อยละ 5.9 (โปรดศึกษารายละเอียดจากตารางที่ 3.2)

จากลักษณะข้างต้นนั้น กล่าวได้ว่า ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีความคล้ายคลึงกับบุคลากรที่เป็นประชากรวิจัย คือ พนักงานธนาคารออมสินทั่วประเทศมาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 3.2 ภูมิหลังของพนักงานธนาคารออมสิน

คุณลักษณะภูมิหลัง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	151	42.3
2) หญิง	206	57.7
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 31 ปี	103	28.9
2) 31-40 ปี	150	42.0
3) 41-50 ปี	63	17.6
4) 51 ปีขึ้นไป	41	11.5
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา	76	21.3
2) ประกาศนียบัตร หรืออนุปริญญา	160	44.8
3) ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	121	33.9
4. ระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน (ซี)		
1) ระดับ 1-3	172	48.2
2) ระดับ 4-7	148	41.5
3) ระดับ 8-10	37	10.4
5. อัตราเงินเดือน		
1) 3,960.00 - 8,000.00 บาท	122	34.2
2) 8,001.00 - 15,000.00 บาท	115	32.2
3) สูงกว่า 15,000.00 บาทขึ้นไป	120	33.6

ตารางที่ 3.2 ภูมิหลังของพนักงานธนาคารออมสิน (ต่อ)

คุณลักษณะภูมิหลัง	จำนวน	ร้อยละ
6. อายุงาน		
1) 1-5 ปี	79	22.2
2) 6-15 ปี	152	42.7
3) 16-25 ปี	74	20.8
4) สูงกว่า 25 ปีขึ้นไป	51	14.3
7. สถานภาพการสมรส		
1) โสด	110	30.9
2) แต่งงาน	225	63.2
3) หม้าย หรือหย่า	21	5.9
รวม (แต่ละส่วน)	357	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น และแบบสำรวจ "สาขาเปี่ยมน้ำใจ" ของธนาคารออมสิน

แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหาต่าง ๆ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างวิจัย ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อจะนำมาวิเคราะห์ลักษณะหรือระดับทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อจะนำมาวิเคราะห์ลักษณะหรือระดับความตระหนักทางการเมืองของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อจะนำมาวิเคราะห์ลักษณะหรือระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของกลุ่มตัวอย่าง

แบบสังเกตการณ์ เป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อจะนำมาวิเคราะห์ลักษณะการทำงานหรือประสิทธิภาพในงานของกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างขึ้นโดยอิงทฤษฎีทางการเมืองด้วยความระมัดระวังในการที่จะนำไปใช้ เนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความสลับซับซ้อน การตั้งคำถามในส่วนที่ 2 (ความตระหนักทางการเมือง) จึงสร้างคำถามเชิงลบมากกว่าคำถามเชิงบวก

### การทดสอบแบบสอบถาม

หลังจากสร้างแบบสอบถามแล้วจำนวน 50 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ส่วนที่ 1 จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 จำนวน 20 ข้อ และส่วนที่ 3 จำนวน 20 ข้อ จากนั้นได้นำแบบสอบถามตัวอย่างนี้ จำนวน 50 ชุด ไปทำการทดสอบ (pre-test) พนักงานธนาคารออมสินส่วนหนึ่ง เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination) และค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม

เมื่อได้รับแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารออมสิน ตอบกลับมา 50 ชุด แล้วได้นำไปหาค่าอำนาจจำแนกและความเที่ยงตามทฤษฎี โดยข้อคำถามใดที่มีค่าอำนาจจำแนก และความเที่ยงเกิน 0.05 จะถูกตัดทิ้ง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าอำนาจจำแนก และความเที่ยงแล้ว มาจัดทำแบบสอบถามชุดใหม่ ปรากฏว่าส่วนที่ 1 มีแบบสอบถามที่ใช้การได้ จำนวน 10 ข้อ จากจำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 มีแบบสอบถามที่ใช้การได้จำนวน 17 ข้อ จากจำนวน 20 ข้อ และส่วนที่ 3 มีแบบสอบถามที่ใช้การได้จำนวน 15 ข้อ จากจำนวน 20 ข้อ ดังนั้น จึงสร้างคำถามในส่วนที่ 2 เพิ่มอีก 3 ข้อ และส่วนที่ 3 เพิ่มอีก 5 ข้อ และนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พร้อมทั้งได้แก้ไขจนเป็นที่พอใจแล้ว จึงนำไปใช้ร่วมกับคำถามที่ผ่านการหาค่าจําแนกและความเที่ยงแล้ว จำนวน 42 ข้อ รวมเป็น 50 ข้อ โดยแจกให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 532 คน 42 สาขา

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้กำหนดน้ำหนักความสำคัญ 5 ระดับคือ

### ตารางที่ 3.3 เกณฑ์กำหนดคะแนนแบบสอบถาม ส่วนที่ 2

ข้อเลือก	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
	คะแนน	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่มีความเห็น	3	3
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1

ศูนย์วิทยพัทพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์กำหนดคะแนนแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 (ไม่มีคำถามเชิงลบ)

ข้อเลือก	คะแนน
ไม่เคยเลย	1
มีน้อย	2
ปานกลาง	3
บ่อยครั้ง	4
ทุกครั้งหรือเป็นประจำ	5



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบแบบสอบถามได้ดำเนินการด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. คำนวณหาค่าอำนาจจำแนก เพื่อเลือกเฟ้นคำถามที่มีข้อความที่มีประสิทธิภาพเพื่อจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

คำถามในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 นั้น เป็นคำถามที่สามารถแยกแยะผู้ตอบได้ ดังนั้น ในส่วนนี้จะใช้การคำนวณอำนาจจำแนก (discriminative power) ซึ่งมีชื่อย่อว่า "DP" โดยนำคำตอบจากแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 และ 3 มาทำการตรวจสอบและให้คะแนน จากนั้นก็รวมคะแนนของแต่ละคน และนำมาเรียงคะแนนจากคะแนนสูงสุดมายังคะแนนต่ำสุด โดยจะแบ่งคะแนนออกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือกลุ่มที่ได้รับคะแนนสูงสุดเทียบร้อยละ 20 ของผู้ตอบทั้งหมดให้เป็นกลุ่มคะแนนสูง (H) กลุ่มที่ไล่คะแนนต่ำเทียบจนวนร้อยละ 25 ของผู้ตอบทั้งหมดเป็นกลุ่มคะแนนต่ำ (L) ส่วนที่เหลือจะคัดออกแล้วนำกลุ่มคะแนนสูง และกลุ่มคะแนนต่ำมาหาค่าเฉลี่ย (mean,  $\bar{X}$ ) ค่าความแปรปรวน (variance,  $S^2$ ) ของแต่ละข้อความ แล้วนำมาคำนวณหาค่าตามสูตร<sup>2</sup>

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2_H}{n_H} + \frac{S^2_L}{n_L}}}$$

เมื่อ  $\bar{X}_H$ ,  $\bar{X}_L$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำตามลำดับ

$S^2_H$ ,  $S^2_L$  = ค่าแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำตามลำดับ

$n_H$ ,  $n_L$  = จำนวนผู้ตอบในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำตามลำดับ

t = ค่าอำนาจจำแนกทางสังคมศาสตร์นิยมตั้งระดับนัยสำคัญ  
(P) < 0.05

<sup>2</sup>บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (กรุงเทพฯ: มพท., 2523), หน้า 201.

ดังนั้น ค่า  $t$  ที่ได้จะต้องมีค่ามากกว่า 1.96 และน้อยกว่า -1.96

( $p = 0.5$ ,  $df = 1.96$ )<sup>3</sup>

หลังจากนั้น จะตัดคำถามข้อที่มีค่าอำนาจจำแนก 1.96 และมากกว่า -1.96  
ทิ้งไปโดยไม่นำมาประมวลผล

2. ทว่าการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม  
ที่ผ่านการหาค่าอำนาจจำแนกของคำถามแล้วผู้วิจัยจะนำมาประมวลผลข้อมูล โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์  
อัลฟา (alpha) ตามสูตรดังนี้<sup>4</sup>

$$r = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{s^2_i}{s^2_t} \right)$$

โดย  $s^2_i$  คือ ผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

$s^2_t$  คือ ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

$K$  คือ จำนวนข้อทั้งหมดในแบบสอบถาม

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha) ที่คำนวณได้ = 0.908 ซึ่งถือว่าแบบสอบถาม  
นี้มีความน่าเชื่อถือได้สูง

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>3</sup>ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล, 2527), หน้า 176-183.

<sup>4</sup>สุภาพ วาดเขียน, เครื่องมือวิจัยทางสังคมศาสตร์ : ลักษณะที่ดี ชนิด และ  
วิธีหาคุณภาพ (กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 51.

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดและที่อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 จัดส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบและส่งกลับมา ทางไปรษณีย์ อีกส่วนหนึ่งมีผู้นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และไปปรับกลับคืนมา

ส่วนที่ 3 เก็บข้อมูลจากแบบสังเกตการณ์ (แบบประเมินผล "สาขาเปี่ยมน้ำใจ") ซึ่งทางธนาคารออมสินภาค 1 ได้ทำการประเมินไว้ก่อนหน้าที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้แล้ว โดยจัดให้มีผู้สังเกตการณ์ บลอมตัวเป็นลูกค้าไปสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของสาขาในสังกัดจำนวน 42 สาขา

แบบสังเกตการณ์ ทางธนาคารออมสิน ได้กำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับ คือ

ตารางที่ 3.5 เกณฑ์กำหนดคะแนนแบบสังเกตการณ์ ประเมินผล "สาขาเปี่ยมน้ำใจ"

ข้อเลือก	คะแนน
ควรปรับปรุง	1
พอใช้	2
ดี	3
ดีมาก	4
ดีเลิศ	5



## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย การมีส่วนร่วมทางการเมืองกับประสิทธิภาพในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง วิเคราะห์ความถี่ของความตระหนักทางการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงานออมสิน โดยพิจารณาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยหรือ Mean และค่าการกระจายมาตรฐาน เพื่อตรวจสอบอัตราของ ความตระหนักทางการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงานออมสินในลักษณะใด

ส่วนที่สอง ได้นำเอาอัตราของความตระหนักทางการเมือง และ อัตราการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงานธนาคารออมสินโดยสรุป ไปงานแนกตามสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารออมสิน ทั้งนี้เพื่อทดสอบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกันจะมีความตระหนักทางการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองต่างกันหรือไม่ ปัจจุบันนี้มีอิทธิพลสำคัญต่อความแตกต่างของความตระหนักทางการเมือง และการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงานธนาคารออมสิน การวิเคราะห์ในส่วนนี้ได้ตัดสินความแตกต่างโดยใช้สถิติไคสแควร์ (chi-square) และในกรณีที่ตัวแปรเป็นแบบจัดอันดับ (ordinal scale) ได้ใช้สถิติแกมมา (gamma) พิจารณาความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์นั้นด้วย

ส่วนที่สาม ได้นำเอาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพงานจากโครงการเปี่ยมน้ำใจของพนักงานธนาคารออมสินมาหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient) กับความตระหนักทางการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงานออมสิน เพื่อพิจารณาว่า ปัจจุบันทั้ง 3 ประการนี้มีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด ในกรณีนี้ได้นำเอาค่าสหสัมพันธ์ (correlation) แบบเพียร์สัน (Pearson) มาใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของข้อมูลดังกล่าว.