

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่ แบบสอบถามที่ใช้ดัดแปลงจากแบบสอบถามสำเร็จรูป DLOQ ของ Marsick และ Watkins ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะศึกษาเรื่องการประเมินการดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Create Continuous Learning Opportunities) 2) การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา (Promote Inquiry and Dialogue) 3) การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม (Encourage Collaboration and Team Learning) 4) การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (Create Systems to Capture and Share Learning) 5) การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร (Empower People toward a Collective Vision) 6) การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม (Connect the Organization to its Environment) 7) การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ (Provide Strategic Leadership for Learning) และการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร (Learning Organization Results at the Organization Level) ซึ่งประกอบด้วย การวัดผลทางการเงิน (Financial Performance) และ การวัดผลทางความรู้

(Knowledge Performance) ดังนั้นส่วนประกอบของแบบสอบถาม DLOQ ที่ใช้ในการศึกษาจึงมีข้อคำถามทั้งหมด 55 ข้อ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงส่วนประกอบของแบบสอบถาม DLOQ ที่ใช้ในการศึกษา

ระดับ/หมวด	มิติ	ข้อที่
ระดับปัจเจกบุคคล	การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	1-7
	การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา	8-13
ระดับทีมงาน	การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	14-19
ระดับองค์กร	การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้	20-25
	การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร	26-31
	การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	32-37
	การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้	38-43
การวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร	การวัดผลทางการเงิน	44-49
	การวัดผลทางความรู้	50-55

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสาขา สังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ จำนวน 21 สาขา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 217 ราย (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2553ก: ออนไลน์)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสาขา สังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ทั้งหมด จำนวน 217 ราย

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามแบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในการทดสอบหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Test) (George & Paul, 2006: 231) ซึ่งค่า Cronbach's Alpha สามารถแปลผลได้ดังนี้

ค่า Alpha มากกว่า 0.9 หมายถึง อยู่ในระดับดีมาก (Excellent)

ค่า Alpha มากกว่า 0.8 หมายถึง อยู่ในระดับดี (Good)

ค่า Alpha มากกว่า 0.7 หมายถึง อยู่ในระดับยอมรับได้ (Acceptable)

ค่า Alpha มากกว่า 0.6 หมายถึง อยู่ในระดับน่าสงสัย (Questionable)

ค่า Alpha มากกว่า 0.5 หมายถึง อยู่ในระดับไม่ดี (Poor)

ค่า Alpha น้อยกว่า 0.5 หมายถึง อยู่ในระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้ (Unacceptable)

ตอนที่ 2.2 การรับรู้ของพนักงานต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย การดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวัดผลทางการเงิน และการวัดผลทางความรู้

ตอนที่ 2.3 ความแตกต่างในปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับค่าเฉลี่ยการรับรู้ของพนักงานต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายค่ากลางของข้อมูลการรับรู้ของพนักงานต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2) ลักษณะข้อคำถามเป็นการให้คะแนนการดำเนินการด้านต่างๆ ที่สนับสนุนให้เกิดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในปัจจุบัน หากการดำเนินการในแต่ละข้อคำถามนั้นแทบจะไม่เคยเกิดขึ้นเลย (Almost Never) ให้ระบุเป็น (1) และหากการดำเนินการในแต่ละข้อคำถามเกิดขึ้นแทบจะทุกครั้ง (Almost Always) ให้ระบุเป็น (6) ในกระดาษคำตอบ ดังภาพที่ 2

Question	Almost Never						Almost Always
In my organization, leaders continually look for opportunities to learn.	1	2	3	4	5	6	

Question	Almost Never			Almost Always		
	1	2	3	4	5	6
	แทบจะไม่เคย			แทบจะทุกครั้ง		

ภาพที่ 2 แสดงตัวอย่างแบบสอบถาม DLOQ (Marsick และ Watkins, 2003: 143)

ผลค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่ได้ในแต่ละมิติจากการตอบแบบสอบถาม DLOQ จะนำมาพล็อตลงในตารางในแนวดิ่ง (จุดเน้นค่าเฉลี่ยที่ได้ลงในตารางตามช่องของแต่ละมิติ) โดยตารางจะแสดงจุดเน้นผลค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบความสำคัญในแต่ละมิติของการดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน และการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร ดังภาพที่ 3

	DIMENSIONS OF THE LEARNING ORGANIZATION								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Continuous Learning	Inquiry and Dialogue	Collaboration and Team Learning	Create Systems	Empower People	Connect the Organization	Strategic Leadership	Financial Performance	Knowledge Performance
6									
5.5									
5									
4.5									
4									
3.5									
3									
2.5									
2									
1.5									
1									

ภาพที่ 3 แสดงตารางผลค่าเฉลี่ยรวมเปรียบเทียบในแต่ละมิติของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามแบบสอบถาม DLOQ (Marsick และ Watkins, 2003: 149)

3) สถิติอ้างอิงหรือเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงแบบที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่อิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) ทดสอบด้วยวิธี LSD ในกรณีที่มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน และทดสอบด้วยวิธี Tamhane's T2 ในกรณีที่มีความแปรปรวนแตกต่างกัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ จำนวน 21 สาขา

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 4 เดือน ตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2553 ถึง เดือนมีนาคม 2554