บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้วิจัย การวางแผน และดำเนินการรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของธนาคารกรุงศรีตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจทุกระดับชั้นตั้งแต่ จ. 1 - จ. 6 ที่สังกัดสาขากลางภาคนครหลวง จำนวน 240 คน

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารกรุงศรีตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ทุกระดับชั้น ตั้งแต่ จ. 1 - จ. 6 ที่สังกัดสาขากลางภาคนครหลวงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกเป็นภาค โดยแบ่งได้ 7 ภาค ได้แก่ ภาค 201, 202, 203, 204, 205, 206 และ 207 แต่ละภาคแบ่งออกเป็นสาขาอีกได้จำนวน 89 สาขา โดยสุ่มภาคได้ภาค 201, 202, 203, 204 และ 207 แล้วจากนั้นก็สุ่มสาขาในแต่ละภาคตามสัดส่วนจำนวน

สาขาที่มีแต่ละภาค แล้วสุ่มเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร ดังนี้

ตาราง 2

จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร

สังกัดภาค	ชื่อสาขา	จำนวนเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
201	1. สุขุมวิท 35	4
	2. สยามพารากอน	6
	3. ศูนย์การประชุมแห่งชาติ	2
	4. อุรุพงษ์	3
	5. สี่แยกอโศก	4
	6. ถนนพระรามสี่ (คลองเตย)	3
	7. คลองเตย สุขุมวิท 35	4
	8. สยามสแควร์	4
	9. เพลินจิตทาวเวอร์	4
	10. สุขุมวิท 23	3
	11. ออลซีซั่นเพลส	5
	12. เซ็นทรัลเวิลด์	3
	13. เควิลเลจสุขุมวิท 26	3
	รวมทั้งสิน	52
202	1. ประตูน้ำ	4
	2. ราชเทวี	3
	3. ดินแดง	2
	4. รัชดาภิเษก (ห้วยขวาง)	4
	5. ฟอร์จูนทาวน์	4
	6. สามเหลี่ยมดินแดง	3
	7. ถนนรัชดาภิเษก (โอลิมเปีย)	4

ตาราง 2 (ต่อ)

สังกัดภาค	ชื่อสาขา	จำนวนเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
202	8. ถนนวิภาวดีรังสิต	3
	9. เซ็นทรัลลาดพร้าว	3
	10. ปตท ถนนวิภาวดีรังสิต	3
	11. เซ็นจูรี่พลาซ่า	3
	12. เอสพลานาดรัชดา 1	2
	13. เอสพลานาดรัชดา 2	3
	14. เจเจมอลล์	3
	15. ปตท.ถนนวิภาวดี 32	3
	รวมทั้งสิน	34
203	1. ท่าพระ	3
	2. เดอะมอลล์บางแค	5
	3. อ้อมน้อย	4
	4. ซอยจรัลสนิทวงศ์ 135 บางแค	3
	6. โฮมโปรเพชรเกษม	4
	7. หนองแขม	2
	8. ปตทถนนพุทธมณฑลสาย 4	3
	9. ปตท. ถนนกาญจนาภิเษก	2
	10. ถนนเพชรเกษม 55	1
	11. เพชรเกษมอเวนิว	2
	12. เนติบัณฑิตสภา	2
	13. สามพราน	1
	14. ถนนเพชรเกษม 33 (ฟิวเจอร์)	2
	15. พรานนก	2
	รวมทั้งสิ้น	36

ตาราง 2 (ต่อ)

สังกัดภาค	ชื่อสาขา	จำนวนเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
204	1. ถนนราชวิถีนครปฐม	3
	2. ถนนบรมราชชนนี (ปิ่นเกล้า)	2
	3. ถนนพุทธมณฑลสาย 5	2
	4. เซ็นทรัลปิ่นเกล้า	4
	5. เทสโก้โลตัสศาลายา	2
	6. สะพานพระปิ่นเกล้า	3
	7. อรุณอมรินทร์	3
	8. ปตท. ถนนกาญจนาภิเษก 2	2
	9. มหาวิทยาลัยศิลปากร	2
	10. ถนนบรมราชชนนี (ตลิ่งชัน)	3
	11. บางกอกน้อย	3
	12. นครปฐม	3
	13. พระประโทน	2
	14. นครชัยศรี	2
	15. กำแพงแสน	2
	16. สี่แยกสะพานกรุงธน	2
	17. บางอ้อ	3
	รวมทั้งสิน	43
207	1. ราษฎร์บูรณะ	1
	2. ถนนกิจมณีสมุทรสาคร	2
	3. ถนนสุขสวัสดิ์ 53	3
	4. กระทุ่มแบน	2
	5. คลองครุสมุทรสาคร	2
	6. พระประแดง	2
	7. สมุทรสาคร	2

ตาราง 2 (ต่อ)

สังกัดภาค	ชื่อสาขา	จำนวนเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
207	8. ถนนราษฎร์บรรจบสมุทรสาคร	2
	9. ถนนราษฎร์บูรณะ (บางปะกอก)	2
	รวมทั้งสิ้น	18

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ตารางนี้ ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อน ที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนประชากร 240 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จากการรวบรวมเอกสารและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งรายละเอียดมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ สถานภาพการสมรส อายุ อายุการทำงาน รายได้ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการกำกับตน

แบบสอบถามการกำกับตน ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลและเนื้อหาเกี่ยวกับการกำกับตนจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตำรา ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการกำกับตน งานวิจัยรวมถึงศึกษาทฤษฎี และแนวคิดด้านต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถาม (item) ของข้อคำถามเกี่ยวกับการกำกับตน โดยมีลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่า แสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย โดยมีรายละเอียดและข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

จริงมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
จริงมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
จริงปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
จริงน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	1	คะแนน

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม ทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถามและหาค่าความสอดคล้อง โดยคัดข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ผลจากการการคำนวณ มีค่าระหว่าง 0.6-1.00

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วหาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาอำนาจจำแนก (discrimination) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total corelation) โดยมีค่าตั้งแต่ 0.50-0.71 ค่าอำนาจจำแนก 0.20 ขึ้นไป ทั้งนี้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.20 จะปรับปรุงแก้ไขข้อความให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (alpha coefficient) ของ Cronbach โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.79

จัดทำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งเขียนคำชี้แจงในการตอบและวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามในส่วนนี้ ทำได้โดยใช้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามทั้งชุด โดยจะแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยตามพิสัย (range) ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

ดังนั้นสามารถสรุประดับของการกำกับตนเองดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67-5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการกำกับตนเองสูง

ค่าเฉลี่ย 2.34-3.66 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการกำกับตนเองปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการกำกับตนเองต่ำ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามมโนสำนึกในหน้าที่

แบบสอบถามมโนสำนึกในหน้าที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลและเนื้อหาเกี่ยวกับมโนสำนึกในหน้าที่ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตำรา ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับมโนสำนึกในหน้าที่ งานวิจัยรวมถึงศึกษาทฤษฎีและแนวคิดด้านต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถาม (item) ของข้อคำถามเกี่ยวกับมโนสำนึกในหน้าที่ โดยมีลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่า แสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีรายละเอียดและข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ข้อคำถามด้านบวกได้แก่ ข้อ 1, 2, 4, 5, 6, 9, 11, 14 และ 18 ให้คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน

ข้อคำถามด้านลบ ได้แก่ข้อ 3, 7, 8, 10, 12, 15, 16 และ 17 ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม ทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถามและหาค่าความสอดคล้อง โดยคัดข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ผลจากการการคำนวณ มีค่าระหว่าง 0.6-1.00

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะใกล้เคียง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนแล้วหาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าอำนาจจำแนก (discrimination) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total corelation) โดยมีค่าตั้งแต่ 0.45-0.78 ที่มีค่าอำนาจจำแนก 0.20 ขึ้นไป ทั้งนี้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.20 จะปรับปรุงแก้ไขข้อความให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (alpha coefficient) ของ Cronbach โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ .892

จัดทำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งเขียนคำชี้แจงในการตอบและวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามในส่วนนี้ทำได้ใช้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามทั้งชุด โดยจะแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยตามพิสัย (range) ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

ดังนั้นสามารถสรุประดับของมโนสำนึกในหน้าที่ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67-5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีมโนสำนึกในหน้าที่สูง

ค่าเฉลี่ย 2.34-3.66 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีมโนสำนึกในหน้าที่ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีมโนสำนึกในหน้าที่ต่ำ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานตาม KPI

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลและเนื้อหาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI จากแบบประเมิน KPI ประจำปี พ.ศ. 2553 ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ซึ่งจะวัดผลงานออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านขายผลิตภัณฑ์ ด้าน Competency และด้าน NPS

สร้างข้อคำถาม (item) ของข้อคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI โดยมีลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่าออกเป็น 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดและข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ด้าน การขายผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1

ทุกวันที่ทำงาน	ให้คะแนน	5	คะแนน
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	ให้คะแนน	4	คะแนน
สัปดาห์ละครั้ง	ให้คะแนน	3	คะแนน
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	ให้คะแนน	2	คะแนน
เดือนละครั้ง	ให้คะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 2

เกิน100%	ให้คะแนน	5	คะแนน
81-100%	ให้คะแนน	4	คะแนน
61-80%	ให้คะแนน	3	คะแนน

41-60%	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยกว่า 40%	ให้คะแนน	1	คะแนน

ผลการปฏิบัติงานตาม KPI ด้าน Competency

ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เป็นจริงอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน
ค่อนข้างเป็นจริง	ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่ค่อยเป็นจริง	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เป็นจริงเลย	ให้คะแนน	1	คะแนน

ผลการปฏิบัติงานตาม KPI ด้าน NPS

ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เป็นจริงอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน
ค่อนข้างเป็นจริง	ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่ค่อยเป็นจริง	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เป็นจริงเลย	ให้คะแนน	1	คะแนน

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม ทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถามและหาค่าความสอดคล้อง โดยคัดข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ผลจากการการคำนวณ มีค่าระหว่าง 0.6-1.00

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะใกล้เคียงจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วหาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาอำนาจจำแนก (discrimination) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total corelation) โดยมีค่าตั้งแต่ 0.39-0.85 หาค่าอำนาจจำแนก 0.20 ขึ้นไป ทั้งนี้ถ้าข้อคำถามใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.20 จะปรับปรุงแก้ไขข้อความให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (alpha coefficient) ของ Cronbach โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ .882

จัดทำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งเขียนคำชี้แจงในการตอบและวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามในส่วนนี้ทำได้โดยใช้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามทั้งชุด โดยจะแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยตามพิสัย (range) ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

ดังนั้นสามารถสรุประดับของผลการปฏิบัติงานตาม KPI ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67-5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี KPI สูง

ค่าเฉลี่ย 2.34-3.66 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี KPI ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี KPI ต่ำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปแจกให้พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามมาตรวจสอบให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. การทดสอบสมมุติฐาน โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Peason's product moment correlation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (multiple correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิค Forward Selection โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS