

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงงูใจไฟ้สัมผัสฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อกธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงเปรียบเทียบและหาปริมาณการทำนาย ในบทนี้จะกล่าวถึงประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากร ที่ทำการศึกษาคือพนักงานสินเชื่อกธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 180 คน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อก จำนวน 50 คน
2. กลุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดจากธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอรอบนอกที่มีสาขานาธนาคารพาณิชย์

เครื่องมือและการขาดคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ การวิจัยเรื่องแรงงูใจไฟ้สัมผัสฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อกธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามพนักงานสินเชื่อก แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อรวบรวมประวัติ หรือข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 แบบวัดแรงงูใจไฟ้สัมผัสฤทธิ์ของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ที่ใช้ในการวิจัยเรื่องการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ ลักษณะแบบวัดประกอบด้วยข้อความที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแรงงูใจไฟ้สัมผัสฤทธิ์ เป็นคำถามเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในชีวิตการทำงานของบุคคลนั้น ผู้วิจัยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสินเชื่อกของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาดนลานโพธิ์ศรี ธนาคารสกลนครไทย จำกัด (มหาชน) สาขาดนลานโพธิ์ศรี ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา

อุดรธานี สาขานนทหาร และสาขานนโหรศีรี ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
อุดรธานี และธนาการไทยทนต์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี รวมทั้งหมด 50 ชุด คัด
ข้อความที่มีค่า Item - Total Correlation ต่ำกว่า .20 ออก คงเหลือข้อความจำนวน 18 ข้อ
พิสัยของคะแนนแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ระหว่าง 1 - 6 คะแนน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .79

การตอบแบบวัดนี้ให้ผู้ตอบเลือกตอบให้ตรงกับความรู้สึกมากที่สุด 1 คำตอบ จากการ
ประมาณค่า 6 ระดับในแต่ละข้อ โดยขีดเครื่องหมาย X ลงในช่องที่เลือก โดยแต่ละระดับมี
ความหมายดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 9 - 10 ครั้ง
จริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 7 - 8 ครั้ง
ค่อนข้างจริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 5-6 ครั้ง
ค่อนข้างไม่จริง หมายถึงภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 3 - 4 ครั้ง
ไม่จริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 1 - 2 ครั้ง
ไม่จริงเลย หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 0 ครั้ง
ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง แบบวัดแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ก. เมื่อทำงานใด ๆ ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้น ๆ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
[]	[]	[]	[]	[]	[]

ส่วนที่ 3 แบบวัดด้านความเชื่ออำนาจในตนซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากแบบวัดด้านความเชื่อ
อำนาจในตนของ บุญรับ สักคัมณี (2532) ซึ่งจัดสร้างขึ้นและใช้ในการวิจัยเรื่องการเสริมสร้าง
จิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ ลักษณะแบบวัดมีข้อความและมาตราส่วน
ประมาณค่า 6 ระดับ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน เป็นคำถามเกี่ยวกับเหตุการณ์
ในชีวิตการทำงานของบุคคลนั้นเนื้อหาของแบบวัดจะแสดงจิตลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อว่า
ผลการกระทำของตนจะทำให้เกิดผลตามที่คาดคิดไว้ ในการพัฒนาแบบวัดนี้ผู้วิจัยได้มีการปรับ
ภาษาให้เหมาะสมและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน
สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดอุดรธานีประกอบด้วย ประกอบด้วยธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาอุดรธานี ธนาการกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนโหรศีรี ธนาการ
กลสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนโหรศีรี ธนาการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาอุดรธานี สาขานนทหาร และสาขานนโหรศีรี ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาอุธรธานี และธนาคารไทยทุน จำกัด (มหาชน) สาขาอุธรธานี รวมทั้งหมด 50 ชุด ตัด ข้อความที่มีค่า Item-Total Correlation ต่ำกว่า .20 ออก คงเหลือข้อความจำนวน 19 ข้อ พิสัยของคะแนนความเชื่ออำนาจในตนเองอยู่ระหว่าง 1 - 6 คะแนน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .90

การตอบแบบวัดให้ผู้ตอบเลือกตอบตรงกับความรู้สึกมากที่สุด 1 คำตอบ จากการ ประเมินค่า 6 ระดับในแต่ละเรื่อง โดยขีดเครื่องหมาย X ลงในช่องที่เลือก โดยแต่ละระดับมี ความหมายดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 9 - 10 ครั้ง
จริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 7 - 8 ครั้ง
ค่อนข้างจริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 5 - 6 ครั้ง
ค่อนข้างไม่จริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 3 - 4 ครั้ง
ไม่จริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 1 - 2 ครั้ง
ไม่จริงเลย หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 0 ครั้ง
ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

ก. พนักงานที่มีอายุการทำงานมานานมักได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งก่อน โดย ไม่คำนึงถึงความสามารถของเขา

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
[]	[]	[]	[]	[]	[]

ส่วนที่ 4 แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดย พัฒนาจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทยร่วมกับการวิเคราะห์งานโดยศึกษา ลักษณะการทำงานของพนักงานสินเชื่อจากการสัมภาษณ์พนักงานสินเชื่อและผู้บังคับบัญชาของ พนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นเป็นข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบของ พฤติกรรมจากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและผู้วิจัยได้นำมาแก้ไขเพื่อ สร้างแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ซึ่งสามารถแสดงตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้

ตัวอย่าง แบบประเมินพฤติกรรมการทำงาน โดยการประเมินตนเองของพนักงาน
สินเชื่อ

ก. ข้าพเจ้าให้การต้อนรับที่เป็นกันเองกับลูกค้าทุกระดับ

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
[] [] [] [] [] []

ตัวอย่าง แบบประเมินพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อประเมิน โดยผู้บังคับ
บัญชา

ก. พนักงานให้การต้อนรับที่เป็นกันเองกับลูกค้าทุกระดับ

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
[] [] [] [] [] []

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การสร้างแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินวัตถุประสงค์ คือ เพื่อประเมิน
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสินเชื่อระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น
โดยเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์กับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจ
ในตน

ขั้นที่ 2 ศึกษาหลักการทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งศึกษาบทบาท
หน้าที่และลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ตามที่ธนาคารกำหนด
โดยพบว่า หน้าที่ของพนักงานสินเชื่อในระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย การรับลูกค้า การสอบถาม
ข้อมูล การเก็บข้อมูล เช่น สินทรัพย์ งบภายใน งบการเงิน งบกำไร - ขาดทุน
สอดคล้องกับความเป็นจริง หรือ พิจารณาจากสินค้าคงคลัง ประวัติผู้บริหาร หรือการ
ตรวจสอบจากคู่แข่ง เป็นต้น การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ การประเมินราคา การ
ตรวจสอบเอกสาร การติดตามเอกสาร การพิจารณา วงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าขอ การวิเคราะห์
สินเชื่อ การทำรายงานนำเสนอ การปล่อยเงินกู้ การติดตาม การชำระหนี้ จนกระทั่งลูกค้ามา
ปิดบัญชี

ขั้นที่ 3 กำหนดกรอบแนวคิดและขอบข่ายในการสร้างข้อความเพื่อใช้ในการ
การวิจัยโดยใช้หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสินเชื่อร่วมกับองค์ประกอบที่ใช้ในการพิจารณา
การปฏิบัติงานที่ได้จากแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์ ลักษณะที่ประเมินพิจารณาจากพฤติ
กรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อเป็นหลัก ประกอบด้วยมิติต่าง ๆ 9 มิติ เรียงตามลำดับ
ความสำคัญดังต่อไปนี้

มติที่ 1 การให้บริการ

พิจารณาจากการบริการที่ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า และ กฎเกณฑ์ของธนาคาร ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ลูกค้าพอใจและไม่แบ่งแยกระดับลูกค้า

มติที่ 2 ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

พิจารณาจากการประสานผลประโยชน์ของธนาคารกับลูกค้าจนเกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย โดยสามารถทำงานได้ลุล่วงตามเจตนารมณ์ของผู้มอบหมาย มีความเรียบร้อย ถูกต้อง และปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

มติที่ 3 ความซื่อสัตย์

พิจารณาจากความซื่อตรงในการนำเสนอข้อมูล เอกสาร เงิน และการ รักษาความลับของลูกค้า

มติที่ 4 สัมพันธภาพระหว่างลูกค้ากับพนักงาน

พิจารณาจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและพนักงาน คือมีความคุ้นเคยอันเนื่องมาจากได้บริการช่วยเหลือ หรือทักทายกันอยู่เป็นประจำ มีความเป็นกันเอง ไม่ถือตัวทั้งในและนอกเวลางาน

มติที่ 5 การพัฒนาตนเอง

พิจารณาจากการพัฒนาตนเองทั้งในด้านความคิด การกระทำ และการนำไป ปฏิบัติงานจริง มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงข่าวสารต่าง ๆ นำมาปรับปรุงเข้ากับงานได้ดี

มติที่ 6 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

พิจารณาจากความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ รู้ระดับความสามารถของพนักงานแต่ละคน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจอันดีในทิศทางเดียวกัน และรักษาความลับระหว่างทีม

มติที่ 7 การแสดงความคิดเห็น

พิจารณาจากการแสดงความคิดเห็นที่ถูกกาลเทศะ มีเหตุผลสนับสนุนความคิดเห็นนั้นมีความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

มติที่ 8 การแก้ปัญหาและความกล้าในการตัดสินใจ

พิจารณาจากความมั่นใจในตนเอง การแก้ปัญหาและการตัดสินใจในขอบเขตที่ถูกต้อง มีเหตุผล และรวดเร็วเป็นสำคัญ

มติที่ 9 ความสามารถในการวิเคราะห์

พิจารณาจากความเฉลียวฉลาด รอบคอบ สุขุม ปราศจากความลำเอียงใน

การวิเคราะห์ วิเคราะห์ได้ถูกต้อง ครอบคลุมและสมเหตุสมผล ทั้งจากเอกสารหลักฐานที่ถูกค่านำเสนอ คำพูดของลูกค้า หรือจากแหล่งข่าวอื่น ๆ

ขั้นที่ 5 กำหนดวิธีการประเมิน

เกณฑ์การให้คะแนน แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ได้กำหนดน้ำหนักการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน (ในกรณีที่ข้อความเป็นบวก)

- 6 หมายถึง จริงที่สุด
- 5 หมายถึง จริง
- 4 หมายถึง ค่อนข้างจริง
- 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่จริง
- 2 หมายถึง ไม่จริง
- 1 หมายถึง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน (ในกรณีที่ข้อความเป็นลบ)

- 1 หมายถึง จริงที่สุด
- 2 หมายถึง จริง
- 3 หมายถึง ค่อนข้างจริง
- 4 หมายถึง ค่อนข้างไม่จริง
- 5 หมายถึง ไม่จริง
- 6 หมายถึง ไม่จริงเลย

โดยแบ่งผู้ประเมินออกเป็น 2 ระดับ คือ

ก. พนักงานสินเชื่อประเมินตนเอง

ข. ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อ คือ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการ และหรือหัวหน้าหน่วยสินเชื่อเป็นผู้ประเมินพนักงานได้บังคับบัญชาของตนเอง

การออกแบบประเมินให้เลือกหาคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด 1

คำตอบ จากการประมาณค่า 6 ระดับในแต่ละเรื่อง โดยขีดเครื่องหมาย X ลงในช่องที่เลือก โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 9 - 10 ครั้ง
- จริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 7 - 8 ครั้ง
- ค่อนข้างจริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 5 - 6 ครั้ง
- ค่อนข้างไม่จริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 3 - 4 ครั้ง

ไม่จริง หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 1-2 ครั้ง
ไม่จริงเลย หมายถึง ภายในสถานการณ์ 10 ครั้ง จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว 0 ครั้ง
ขั้นที่ 6 กำหนดความหมายของระดับพฤติกรรมการทำงาน

คะแนนพฤติกรรมที่วัดได้อยู่ต่ำกว่าระดับค่ามัธยฐานเลขคณิต หมายความว่า พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำ

คะแนนพฤติกรรมที่วัดได้อยู่สูงกว่าระดับระดับค่ามัธยฐานเลขคณิต หมายความว่า พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง

ขั้นที่ 7 สร้างข้อความที่สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ เป็นข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ อย่างต่ำองค์ประกอบละ 5 ข้อ จำนวนทั้งสิ้น 47 ข้อ

ขั้นที่ 8 นำข้อความที่สร้างเสร็จ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ได้แก่ ดร. วีระวัฒน์ ปินนิตมัย นักวิชาการสอบ กลุ่มมาตรฐานการสรรหาและเครื่องมือวัด สำนักงานพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ สำนักงาน ก.พ. และนางนิรมล ลีสวัสดิกุล หัวหน้าสำนักพัฒนาธุรกิจเขต 16 ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดขอนแก่น ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือ เพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และสำนวนภาษาที่ใช้

ขั้นที่ 9 นำข้อความที่ได้รับการตรวจสอบ และปรับปรุงไปทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยนำไปทดลองใช้กับพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี , สาขานนทหาร ธนาคารสิริไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทหาร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ธนาคารไทยธน จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี รวมทั้งหมด 50 ชุด

ขั้นที่ 10 คัดเลือกข้อความที่มีคุณภาพ เพื่อใช้ในแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ โดย

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item -Total Correlation) เพื่อคัดเลือกข้อความที่เหมาะสม ที่มีค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง . 3 ถึง . 8 และครอบคลุมทุกองค์ประกอบอย่างต่ำจำนวน 3 ข้อ มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้ข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ และพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1 - 6

2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์เท่ากับ .85

ชุดที่ 2 แบบสอบถามผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อรวบรวมประวัติ หรือข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อ เป็นแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานซึ่งพนักงานสินเชื่อใช้ประเมินตนเอง เพียงแต่เปลี่ยนคำว่า " ข้าพเจ้า " เป็น " พนักงาน " เท่านั้น

วิธีดำเนินการและขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อขอความอนุเคราะห์ทำการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนที่ 3 แบบวัด ความเชื่ออำนาจในตน และส่วนที่ 4 แบบประเมินพฤติกรรมการทำงาน โดยชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามและตอบข้อสงสัยต่อ พนักงานสินเชื่อที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วนัดวันรับแบบสอบถามคืน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 มิถุนายน 2539 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม 2539

3. ในส่วนของแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของผู้บังคับบัญชาพนักงานสินเชื่อ นั้น ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้บังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้อธิบายและตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ในการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้บังคับบัญชา พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ทางวิชาการอย่างชัดเจนว่าจะ นำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะนำมาประกอบการศึกษาไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของ พนักงานสินเชื่อ หรือธนาคารพาณิชย์แต่ประการใด โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 มิถุนายน 2539 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม 2539

การเตรียมการก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนมา 161 ชุด จาก 180 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 154 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.5 และแบบสอบถามผู้บังคับบัญชาของพนักงานสินเชื่อ ได้รับคืนมาจำนวน 45 ชุด จาก 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการลงรหัส (code) เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC+ (Statistic Package for the Social Science) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล โดยการหาค่าร้อยละ
2. นำคะแนนที่ได้จากแบบวัดและแบบประเมินมาหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การแบ่งระดับคะแนนสูง ปานกลาง และต่ำของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และพฤติกรรมการทำงานใช้เกณฑ์ $X \pm S.D.$
4. แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูงและต่ำโดยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต คือ พฤติกรรมการทำงานที่วัด ได้้อยู่สูงกว่าระดับกว่าค่ามัชฌิมเลขคณิต หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง และพฤติกรรมการทำงานที่วัด ได้้อยู่ต่ำกว่า ระดับค่ามัชฌิมเลขคณิต หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมต่ำ
5. เปรียบเทียบค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยการหาค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of variance)
6. หาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตน โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)