

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยในเชิงปริมาณ และคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Methodology) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach)

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา

ระยะที่ 3 การทดลอง ประเมินผล และการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการ
5. การประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
6. กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์

การวิจัยระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่สังกัดสายงานธุรกิจ ลูกค้านุคคลและเครือข่ายบริการ 4 แบ่งเป็นเขตบริการและการขาย 6 เขต 72 สาขา มีจำนวนพนักงาน 600 คน (ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2551)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 600 คน ใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 : 158) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ดังนี้

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้กำหนดไว้ที่

.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{600}{1 + 600(0.05)^2}$$

$$n = 240$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 240 คน จากประชากรทั้งหมด 600 คน

1.2.2 เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการจัดชั้นภูมิ (Stratify) ของหน่วยตัวอย่าง แยกตามเขตบริการและการขาย โดยการคำนวณหาสัดส่วน หน่วยตัวอย่างในแต่ละเขตบริการและการขาย ใช้สูตร ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551 : 79-80)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{n_1 \times N_1}{N}$$

n_1 = กลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตบริการและการขาย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_1 = จำนวนประชากรของแต่ละเขตบริการและการขาย

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการและการขาย 40

แทนค่าจากสูตร

$$240 = \frac{n_1 \times 100}{600}$$

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเขตบริการและการขาย 40 = 40 คน

ผลการคำนวณทั้ง 6 เขต แสดงดังในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและ
เครือข่ายบริการ 4 แยกตามเขตบริการและการขาย

ลำดับที่	ชื่อเขตบริการและการขาย	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	เขตบริการและการขาย 40	100	40
2	เขตบริการและการขาย 41	86	34
3	เขตบริการและการขาย 42	110	44
4	เขตบริการและการขาย 43	108	43
5	เขตบริการและการขาย 44	137	55
6	เขตบริการและการขาย 45	59	24
รวม		600	240

เมื่อได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการจับสลากในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยรวบรวมรายชื่อของพนักงานทั้งหมดมาจัดทำเป็นสลากและแยกไว้เป็นกองตามเขตบริการและการขาย แยกได้ทั้งหมด 6 กอง จากนั้นทำการหยิบชื่อหน่วยตัวอย่างออกมาครั้งละ 1 ชื่อ จนครบตามจำนวนที่ต้องการหน่วยตัวอย่างของแต่ละเขตบริการและการขาย จนครบตามจำนวนที่แสดงดังในตารางที่ 9

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรเชิงสาเหตุ (Independent Variables) เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 2.1.1 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
- 2.1.2 ความฉลาดทางอารมณ์
- 2.1.3 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.1.4 การรับรู้บทบาท

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ บรรยากาศของหน่วยงาน

2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยผลลัพธ์คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ด้านบริการและด้านสนับสนุน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล (Research Instrument)

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ผู้วิจัยได้ปรับใช้และพัฒนาเครื่องมือมาจากแบบสอบถามที่มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว และนำเครื่องมือวัดนั้นมาปรับข้อความบางส่วน เพื่อให้สอดคล้องและกับบริบทที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ

3.1.1 เครื่องมือวัดประสิทธิภาพตามพฤติกรรมตามบทบาทและหน้าที่ โดยวัดการปฏิบัติงาน 2 ด้าน จำนวน 20 ข้อคำถาม

- 1) ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 10 ข้อคำถาม
- 2) ด้านสนับสนุนการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อคำถาม

3.1.2 เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้วิธีการวัดในภาพรวม จำนวน 15 ข้อคำถาม

3.1.3 เครื่องมือวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม ใช้วิธีการวัดในภาพรวม จำนวน 15 ข้อคำถาม

3.1.4 เครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ ใช้วิธีการวัดในภาพรวม จำนวน 15 ข้อคำถาม

3.1.5 เครื่องมือวัดบรรยากาศของหน่วยงาน ใช้วิธีการวัดในภาพรวม จำนวน 15 ข้อคำถาม

3.1.6 เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท ใช้วิธีการวัดในภาพรวม จำนวน 15 ข้อคำถาม

3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือวัดในการวิจัยระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 เครื่องมือวัดทุกฉบับ ได้ผ่านการพิจารณาด้านเนื้อหา ความหมาย และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความครอบคลุมตามโครงสร้างของเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับขอบเขตของความรู้ที่กำหนดเป็นเป้าหมาย (Item Objective Congruence : IOC) โดยนำเครื่องมือปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาในองค์กร ด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านการเงินการธนาคาร จำนวน 3 ท่าน คือ

1) รองศาสตราจารย์ ดร. สรีนวล สติวิทยานันท์ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

2) นายเลอพงษ์ มีผล ผู้จัดการเขต บริการและการขาย เขต 41 บมจ. ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน)

3) นายพงษ์ศักดิ์ วงศ์แสง ผู้จัดการ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขากนน ประชาสโมสร ขอนแก่น

โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

+ 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นหรือไม่

- 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่ม

พฤติกรรมนั้น

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตัวอย่างข้อคำถาม ข้าพเจ้ามอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

แทนค่าจากสูตร กรณีผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีความเห็นตรงกันว่า ให้ข้อคำถามเป็นตัวแทนของลักษณะพฤติกรรม

$$\text{IOC} = \frac{3}{3} = 1$$

จากตัวอย่าง สามารถคำนวณค่า IOC ของข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงค่าข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไว้ในภาคผนวก จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.67 เพื่อนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานธนาคารจำนวน 50 คน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.2.2 วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าสัมพันธระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามด้านนั้น (Item-Total Correlation) ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($.05 \ t_{48} = 0.23$) จะนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างต่อไป (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก จ)

3.2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับของรายด้าน ได้ค่าตั้งแต่ 0.80 – 0.85 โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach, Lee Joseph. 1970 : 161) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก จ)

3.3 รายละเอียดของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับมีดังนี้

3.3.1 เครื่องมือวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ในการวัดตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือการวัดของ วัตต์ลอค (Woodlock, Mike. 1989 : 220-227) มาปรับใช้ซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติในการทำงานเป็นทีมคือ ความสมดุลในบทบาท การเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น การสนับสนุนการทำงาน ความร่วมมือและความขัดแย้ง การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน โดยยึดประสิทธิภาพของงาน ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาตนเอง สัมพันธภาพ และการติดต่อสื่อสารที่ดี ในการวิจัยครั้งนี้วัดการทำงานเป็นทีมในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก. ในการทำงานร่วมกัน ข้าพเจ้าสามารถเป็นผู้ตามที่ดีได้

จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข. ข้าพเจ้าเชื่อว่าทีมงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถแตกต่างกัน

จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.2 เครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

ในการวิจัย ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต(กรมสุขภาพจิต : 122-123) ซึ่งประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมมาใช้ โดยตัดข้อคำถามบางส่วนที่มีความหมายลักษณะเดียวกัน ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก. เพียงดูจากสีหน้าผู้อื่น ข้าพเจ้าก็รู้ว่าเขามีอารมณ์อย่างไร

จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข. ข้าพเจ้าสามารถบอกความรู้สึกผู้อื่นได้จากน้ำเสียงของเขา

จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.3 เครื่องมือวัดบรรยากาศของหน่วยงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำเครื่องมือของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95) มาปรับใช้ตามนิยามปฏิบัติงาน ในภาพรวมคือ ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบ ด้านการยกย่องชมเชย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน และด้านการทำงานเป็นที่พึงปรารถนา ประกอบด้วย ข้อคำถามรายข้อ 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้รับรู้บรรยากาศหน่วยงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก. กฎระเบียบที่กำหนดไว้ ไม่ได้นำมาใช้กับสมาชิกบางคนในหน่วยงาน

จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข. หน่วยงานมักให้รางวัลโดยเน้นที่ตัวบุคคล

จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.4 เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท

ผู้วิจัยนำเครื่องมือของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศรีผล (2541 : 104) มาปรับใช้ในการประเมินการรับรู้บทบาทของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษาโดยการวัดในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ที่มีรับรู้บทบาทสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก. ข้าพเจ้ารู้ว่า อะไรคือความรับผิดชอบของฉัน

จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข. ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ในกิจกรรมบางอย่างที่ไม่จำเป็นและน่าเบื่อหน่าย

จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.5 เครื่องมือวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 68-70)

มาปรับใช้ โดยปรับเนื้อหาและข้อคำถามให้สอดคล้องภายใต้บริบทของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เครื่องมือวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

- ก. ในระหว่างช่วงการทำงาน ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการทำงาน
จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด
- ข. ข้าพเจ้ามักจะทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลา
จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.6 เครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะปรับใช้เครื่องมือของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 89-92) มาใช้ในการประเมินการรับรู้บทบาทของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านบริการ จำนวน 10 ข้อ 2) ด้านสนับสนุน จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

- ก. ในบางครั้งข้าพเจ้าก็ปฏิบัติงานตามแผนงานได้ไม่สมบูรณ์
จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด
- ข. ในบางครั้งข้าพเจ้าละเลยในการตรวจสอบและจัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำงาน
จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 ขออนุญาตแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อติดต่อขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยกับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการอนุญาตให้เก็บข้อมูลในธนาคารกสิกรไทยแต่ละสาขา

4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแล้ว ผู้วิจัยขอเข้าพบบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูลการวิจัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย รวมถึงวิธีการตอบและการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามมอบผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูล โดยให้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 2 สัปดาห์ และติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนอีก 2 สัปดาห์ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 4 สัปดาห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปแบบเบรทรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่สร้างขึ้นก่อนการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติวิเคราะห์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากข้อมูลหรือตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ก็จะทำให้การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นจริงได้ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) และอธิบายอิทธิพลเส้นทางด้วย (Path Analysis) ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทั้ง โดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม คือ บรรยากาศของหน่วยงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการและด้านสนับสนุน โดยกำหนด

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant .05) ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

5.2.1 ข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหลายตัวแปร (Multivariate Normal Distribution) ในการตรวจสอบข้อมูลก่อนข้างเป็นไปได้อย่างในเชิงปฏิบัติ นักวิชาการจึงได้เสนอให้ใช้การตรวจสอบข้อมูลโดยดูการแจกแจงข้อมูลที่ละตัวแปร (Stevens. 1992 : 2 ; citing Gnanadesikan. 1977 : 168) โดยพิจารณาว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษามีการแจกแจงเป็นโค้งปกติแบบตัวแปรเดียว (Univariate Normal Distribution) หรือไม่ โดยพิจารณาจากความเบ้ (Skewness) และความโค้ง (Kurtosis) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ให้ค่าความเบ้ และความโค้ง ไม่เกิน 1.0

5.2.2 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Inter-Correlation) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ควรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่ต่ำกว่า .05 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.3 ตรวจสอบความเป็นเส้นตรง (Linearity) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยตรวจสอบเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ส่วนที่เหลือ (Residual Analysis) โดยเมื่อนำค่าส่วนที่เหลือของตัวแปรผลลัพธ์ ($y - \hat{y}$) กับตัวแปรอิสระมาลงจุดดูการกระจาย ซึ่งการกระจายของข้อมูลควรเป็นเส้นตรง

การวิจัย ระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย (Target Group) คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 10 คน พนักงาน

ธนาคารกสิกรไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน และนักวิชาการ จำนวน 10 คน รวมกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่ม ผู้วิจัยใช้วิธีการให้ได้มา ดังนี้ การกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมายดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย

1. ต้องเป็นลูกค้าที่มาทำธุรกรรมกับธนาคารมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
2. มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้
4. มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากษ์วิจารณ์

ซึ่งจากคุณสมบัติทั้ง 4 ประการ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้พบบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ จำนวน 17 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากเลือก 10 คน มาใช้เป็นกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

1. ต้องปฏิบัติงานที่ธนาคารกสิกรไทยมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
2. มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้
4. มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากษ์วิจารณ์

ซึ่งจากคุณสมบัติทั้ง 4 ประการ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้พบบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ จำนวน 40 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากเลือก 10 คน มาใช้เป็นกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มที่ 3 นักวิชาการ

1. ต้องเป็นลูกค้าที่มาทำธุรกรรมกับธนาคารมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
2. มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป ทำการสอนหรือเป็นวิทยากรพิเศษในสถาบันอุดมศึกษา ในวิชาทางด้าน การบัญชี บริหารธุรกิจ รัฐประศาสนศาสตร์
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้
4. มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากษ์วิจารณ์

ซึ่งจากคุณสมบัติทั้ง 4 ประการ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้พบบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ จำนวน 15 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากเลือก 10 คน มาใช้เป็นกลุ่มเป้าหมาย แสดงดังในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงคุณลักษณะของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในการวิจัยระยะที่ 2

กลุ่มที่	กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง	จำนวน/คน
1	ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย	10
2	พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง	10
3	นักวิชาการ	10
	รวม	30

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 คือ แผนงาน โครงการหรือแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ผู้วิจัยนำผลการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างขึ้นเป็นคู่มือพิจารณาในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) วิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

2.2 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อร่วมกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) ของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน เพื่อวิพากษ์ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 นี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบรวบรวมการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ โดยการจดบันทึกลงในแบบวิจารณ์และข้อเสนอแนะและทำการบันทึกภาพบันทึกเสียงทุกเนื้อหา และทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจารณ์และข้อเสนอแนะจากการถอดข้อความ เพื่อนำมาเทียบเคียงกับบริบทของการวิจัยและปรับปรุงรูปแบบตามการวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อวิจารณ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความว่าอยู่ในตัวแปรใด (ที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1) และนำมาจัดกลุ่ม (Grouping) จากนั้นก็ทำการสังเคราะห์กลุ่มการวิจารณ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 มาจัดทำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้เป็นstückตาพิจารณา จำนวน 14 กิจกรรม โดยได้ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรง (The Critical Incident Technique) คือ ผู้จัดการเขต 41 และผู้จัดการสาขาที่สังกัดเขตบริการและการขาย 41 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านลงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่า กิจกรรมนั้นมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการพัฒนา

0 เมื่อไม่แน่ใจว่า กิจกรรมนั้นมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการพัฒนา

-1 เมื่อแน่ใจว่า กิจกรรมนั้นไม่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการพัฒนา

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความเห็นด้วยกับกิจกรรม

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตัวอย่างข้อคำถาม กิจกรรมการระดมความคิดเห็นไม่แห่งความคิด

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 +1 เมื่อแน่ใจว่า กิจกรรมนั้นสามารถนำไปใช้ในขบวนการพัฒนาได้

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 + 1 เมื่อแน่ใจว่า กิจกรรมนั้นสามารถนำไปใช้ในขบวนการพัฒนาได้

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 + 1 เมื่อแน่ใจว่า กิจกรรมนั้นสามารถนำไปใช้ในขบวนการพัฒนาได้

แทนค่าจากสูตร กรณีผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีความเห็นตรงกันว่า ให้ข้อคำถามเป็นตัวแทนของลักษณะพฤติกรรม

$$IOC = \frac{3}{3} = 1$$

จากตัวอย่าง สามารถคำนวณค่า IOC ของข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงค่าข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไว้ในภาคผนวก จากนั้นคัดเลือกกิจกรรมที่มีค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.67 เพื่อนำไปใช้ในการเป็นตัวแทนในการพิจารณาตั้งต้นสำหรับกิจกรรมที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงก่อนนำไปใช้เป็นตัวแบบในการพิจารณาตั้งต้น (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ง)

3.2 นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) โดยเน้นกับกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ประกอบด้วย ลูกค้ำที่มารับบริการ จำนวน 10 คน พนักงานธนาคารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน และนักวิชาการ จำนวน 10 คน รวม 30 คน โดยใช้เวลาในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ 1 วัน ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยจัดให้แต่ละกลุ่มนั่งรวมกันและร่วมกันวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และนำเสนอผลการเสนอแนะในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) ของตัวเองมาสรุปและอภิปรายผลทั้งหมดในที่ประชุมใหญ่ (Brain Storming) และนำผลการเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ให้ สมบูรณ์ขึ้น

การวิจัยระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยระยะที่ 3 คือ ประชากรที่จะทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานที่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาร้อยเอ็ด และ สาขาดนนเทวภิบาล ร้อยเอ็ด การเลือกกลุ่มเป้าหมายทดลองในการวิจัยระยะที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เนื่องจากปัจจุบันผู้วิจัยดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาดที่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาร้อยเอ็ด เพื่อควบคุมผลการทดลองอย่างใกล้ชิดและสังเกตการณ์จากข้อมูลเชิงคุณภาพในการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงดังในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงกลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ตามการวิจัยระยะที่ 3

ลำดับที่	ชื่อสาขาเป้าหมาย	จำนวนพนักงาน
1	บมจ.ธนาคารกสิกรไทยสาขา ร้อยเอ็ด	9
2	บมจ.ธนาคารกสิกรไทยสาขาดนนเทวภิบาล ร้อยเอ็ด	7
	รวม	16

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการและสนับสนุน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 2 มาทดลองใช้ ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 คือ แผนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (โครงการฝึกอบรม) เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้แบบสอบถามจำนวน 20 ข้อคำถาม แยกเป็นการวัดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านบริการ 10 ข้อคำถาม และด้านสนับสนุน 10 ข้อคำถาม

4. วิธีดำเนินการ

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Design) โดยมีแบบแผนการวิจัยแบบ One -Group Pretest-Posttest Design ซึ่งมีแบบแผนการวิจัย ดังนี้ (Cook & Campbell. 1979 : 99)

O1-----X-----O2

เมื่อ O1 แทน การทดสอบก่อนการทดลอง
 X แทน การทำการทดลอง
 O2 แทน การทดสอบหลังการทดลอง

โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 เลือกกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 16 คน ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาร้อยเอ็ด และสาขาถนนเทวภิบาล ร้อยเอ็ด

4.2 ทำการเก็บข้อมูลก่อนทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เป็น Pretest

4.3 ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กับกลุ่มทดลอง จำนวน 16 คน

4.4 ทำการเก็บข้อมูลหลังการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เป็น Posttest

4.5 นำผลที่ได้จากก่อนการทดลองและหลังการทดลองมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยใช้ Paired t-test แล้วสรุปผลการดำเนินงาน

5. ประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

การประเมินผลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิจัยระยะที่ 3 ซึ่งเป็นการนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปรับปรุงแล้ว มาทดลองใช้กับพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยได้เลือกไว้ คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ร้อยเอ็ด และ สาขานนทเวทภิบาล ร้อยเอ็ด จำนวน 16 คน โดยมีระยะเวลาในการทดลองใช้ และเก็บข้อมูลก่อนหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์เป็นเวลา 2 เดือน จากนั้นนำผลการทดลองที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 3 โดยใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มทดลอง จำนวน 16 คน เปรียบเทียบระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลองด้วย Paired t-test

6. กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ระยะที่ 1 การวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ 1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 2. ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)
3. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 4. การรับรู้บทบาท

ตัวแปรกึ่งกลาง ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พฤติกรรมตาม
บทบาทหน้าที่ ด้านบริการและสนับสนุน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขานรฤกจูกัก
นุกมลและเครือข่ายบริการ 4 จำนวน 240 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์เชิงพรรณนา
เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถิติวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยใช้ การวิเคราะห์สมการ โครงสร้างเชิงเส้น
(Structural Equation Model) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่ออธิบายอิทธิพล
ของปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดย
กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 (Level of Significant .05)

ระยะที่ 2 การพัฒนา

การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ได้แก่ ลูกค้าผู้มารับบริการ จำนวน 10 คน
พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างระยะที่ 1 จำนวน 10 คน และนักวิชาการ
จำนวน 10 คน รวม 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การนำผลจากการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นคู่มือพิจารณาเบื้องต้น
การรวบรวมข้อมูล ใช้การระดมสมอง (Brain Storming) และการประชุมเชิง
ปฏิบัติการ (Workshop) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups)

พัฒนา

ระยะที่ 3 การวิจัยและ

การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

กลุ่มเป้าหมาย (Target Groups) ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่สังกัดสาขาร้อยเอ็ด
และสาขานนทเวทภิบาล ร้อยเอ็ด จำนวน 16 คน

การรวบรวมข้อมูล การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กับกลุ่มทดลอง ใช้เวลาในการทดลองประมาณ 2 เดือน
และแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองก่อนทดลอง Pretest

ระยะที่ 2 ขณะทดลอง การรวบรวมข้อมูลใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม

ระยะที่ 3 หลังทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองหลังทดลอง Posttest

และเปรียบเทียบข้อมูลก่อนหลังการทดลองด้วย Paired t-test

ภาพประกอบที่ 3 แสดงขั้นตอนการวิจัยทั้ง 3 ระยะ