

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย ครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยในเชิงปริมาณและคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Methodology) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล (Research Instrument)
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach)

1. กลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา

ระยะที่ 3 การทดลองใช้ และประเมินผลการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ

พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงทดลอง

1. กลุ่มทดลองใช้
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการ
5. ประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคาร

กรุงไทย

6. กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย

การวิจัยระยะที่ 1

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน 320 คน ที่สังกัดสำนักงานเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แบ่งเป็น (ฝ่ายการพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ณ เดือน มกราคม 2554)

- 1.1.1 สำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
- 1.1.2 ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
- 1.1.3 ฝ่ายกลั่นกรองสินเชื่อธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
- 1.1.4 สำนักงานเขตร้อยเอ็ด
- 1.1.5 สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด
- 1.1.6 ศูนย์ประเมินราคาสินทรัพย์ร้อยเอ็ด
- 1.1.7 ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด
- 1.1.8 และอีก 22 สาขา

1.2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ .05 จึงใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 : 158 ; อ้างใน รุ่งสรรค์ สิงห์เลิศ 2551 : 51) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)'}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้กำหนดไว้ที่ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{320}{1 + 320 (.05)^2}$$

$$n = 177.77 = 178 \text{ คน}$$

จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยการใชสูตรทาโรยามาเน่ (ริงสรรค้ ลิงเหลศ. 2551 :79-80) ดังกล่าว ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 177.77 คน และเพื่อให้ง่ายต่อการจำแนก ผู้วิจัยได้ปัดเศษ จึงกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 178 คน และเพื่อกระจายข้อมูลตามสำนักงาน ฝ่าย ศูนย์ สาขา ดังนี้

1.2.2. เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการจัดชั้นภูมิ (Stratify) ของหน่วยตัวอย่าง แยกตามสาขาที่ให้บริการ โดยการคำนวณหาสัดส่วนหน่วยตัวอย่างในแต่ละสาขา ที่ให้บริการใช้สูตรดังนี้ (สุบงกช จามิกร. 2526 : 10)

สูตร

$$n = \frac{nXN_1}{N}$$

nX = กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงานและสาขา

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_1 = จำนวนประชากรของแต่ละสำนักงานและสาขา

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงาน ฝ่าย ศูนย์ และสาขาในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ลำดับที่	ชื่อสำนักงานและสาขา	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	สำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2	3	2
2	ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2	4	2
3	ฝ่ายกลั่นกรองสินเชื่อธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	13	7
4	สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด	13	7
5	สำนักงานเขตร้อยเอ็ด	22	12
6	ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด	7	4
7	ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด	5	3
8	สาขาร้อยเอ็ด	27	15

ลำดับ ที่	ชื่อสำนักงานและสาขา	จำนวน พนักงาน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
9	สาขาเทศบาลโก้โลดส์ร้อยเอ็ด	8	4
10	สาขาเสลภูมิ	14	8
11	สาขาบึงพลาญชัย	10	6
12	สาขาหนองพอก	11	6
13	สาขาสวรรณภูมิ	15	8
14	สาขาตลาดหายโศรก	10	5
15	สาขาโพนทอง	4	2
16	สาขามหาสารคาม	21	12
17	สาขาบรบือ	14	8
18	สาขาโกสุมพิสัย	11	6
19	สาขาพยัคฆภูมิพิสัย	15	8
20	สาขาท่าขอนยาง มหาสารคาม	4	2
21	สาขานาเชือก	5	3
22	สาขาบึงชี มหาสารคาม	7	4
23	สาขาสริมไทยพลาซ่า	7	4
24	สาขาห้าแยกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	8	4
25	สาขากาฬสินธุ์	20	11
26	สาขากุฉินารายณ์	16	9
27	สาขาหนองกุงศรี	12	7
28	สาขาสมเด็จ	7	4
29	สาขากาฬสินธุ์พลาซ่า	9 ต	5
รวม		320	178

เมื่อได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการ
จับสลากโดยรวบรวมรายชื่อของพนักงานทั้งหมดมาจัดทำเป็นสลากและแยกไว้เป็นกองตาม
สำนักงานและสาขา แยกได้ทั้งหมด 29 กอง จากนั้นทำการหยิบชื่อหน่วยตัวอย่างออกมารั้งละ 1
ชื่อจนครบตามจำนวนที่ต้องการหน่วยตัวอย่างของแต่ละสำนักงานและสาขา จนครบตามจำนวนที่
แสดงในตาราง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

2.1.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.1.4 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ บรรยากาศขององค์กร

2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยคือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล (Research Instrument)

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้สอดคล้องกับตัวแปรแต่ละตัวในกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และพัฒนาเครื่องมือมาจากแบบสอบถามที่นักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว และนำเครื่องมือวัดนั้นมาปรับข้อความบางส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ

3.1.1 เครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยวัดจากการปฏิบัติงาน 5 ปัจจัย

- 1) การรับรู้บทบาทจำนวน 9 ข้อคำถาม
- 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 11 ข้อคำถาม
- 3) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 11 ข้อคำถาม
- 4) การปฏิบัติงานเป็นทีม จำนวน 5 ข้อคำถาม
- 5) บรรยากาศขององค์กร จำนวน 9 ข้อคำถาม

3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือวัดในการวิจัยระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 เครื่องมือวัดทุกฉบับ ได้ผ่านการพิจารณาด้านเนื้อหา ความหมาย และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความครอบคลุมตาม โครงสร้างของเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับขอบเขตของความรู้ที่กำหนดเป็นเป้าหมาย (Item Objective Congruence : IOC) โดยนำ

เครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทาง ด้านการเงินการธนาคาร ด้านภาษา ด้านวิจัย จำนวน 5 ท่าน คือ

- 1) นายเมธี พานสายตา บธ.บ. (บริหารธุรกิจ) ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหาร สำนักงานเขต สำนักงานเขตร้อยเอ็ด บมจ. ธนาคารกรุงไทย
- 2) นายพงษ์ศักดิ์ ลิพิบูลย์สวัสดิ์ บธ.บ. (บริหารธุรกิจ) ผู้จัดการสาขาอาวุโส สาขาท่าขอนยาง มหาสารคาม สาขาบึงขามมหาสารคาม สาขาห้าแยกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม บมจ. ธนาคารกรุงไทย
- 3) รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ สน.ค. กิตติมศักดิ์ (รัฐศาสตร์การปกครอง) ตำแหน่งอาจารย์พิเศษคณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ตรวจสอบด้าน โครงสร้างและเนื้อหาการวิจัย
- 4) ผศ.ดร.อริญ ชูยกระเดื่อง กศ.ค. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา) อาจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างแบบวัด
- 5) ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร ปร.ค. (ยุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมาย) ประธานหลักสูตร ปร.ค. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย

โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

+ 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

หรือไม่

- 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถาม ไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา
ทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตัวอย่างข้อคำถาม ขำพเจ้ามอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม ตาม
ความรู้ความสามารถของแต่ละคน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่ม
พฤติกรรมนั้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่ม
พฤติกรรมนั้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่ม
พฤติกรรมนั้น

แทนค่าจากสูตร กรณีผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีความเห็นตรงกันว่า ให้ข้อคำถาม เป็น
ตัวแทนของลักษณะพฤติกรรม

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

จากตัวอย่าง สามารถคำนวณค่า IOC ของข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งผู้วิจัย ได้
แสดงค่าข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไว้ในภาคผนวก จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มี
ค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.67 เพื่อนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงาน บมจ.
ธนาคารกรุงไทย จำนวน 40 คน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบเชิงโครงสร้างและเชิง
เนื้อหาแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
จำนวน 40 คนซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2551 : 141)

3.2.3 จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อใช้เทคนิค (Item-Total
Correlation) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม
ของ แบบสอบถามในแต่ละด้านนั้นเลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 146)

3.2.4 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่า
สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, Lee Joseph, 1970:
161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9619 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูง สามารถ
นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

3.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปพบกับอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อรับฟังความคิดเห็น คำแนะนำและความเห็นชอบ จึงนำไปจัดพิมพ์
แบบสอบถามทั้งฉบับ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

3.3 รายละเอียดของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับมีดังนี้

3.3.1 การวัดปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท โดยใช้แบบสอบถามแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริงค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) อยู่ระหว่าง .2342 ถึง .8403

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านการรับรู้บทบาท

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามถึงคุณลักษณะ และความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 6 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียงข้อเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงน้อย หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
- ค่อนข้างไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- ไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด
- ไม่จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านไม่จริง

1. แบบสอบถามปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

การรับรู้บทบาท	ระดับความคิดเห็น					
	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1. ท่านรู้หน้าที่รับผิดชอบของท่านอย่างชัดเจน						
2. ท่านตั้งใจทำงานในแต่ละวันอย่างเต็มความสามารถ						

3.3.2 แบบวัดปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) อยู่ระหว่าง .4063 ถึง .9117

ตัวอย่างแบบสอบถามปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามถึงคุณลักษณะ และความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้ท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 6 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของตัวท่านเพียงข้อเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงน้อย หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 ค่อนข้างไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 ไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด
 ไม่จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านไม่จริง

2. แบบสอบถามปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านรู้สึกมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน						
2. ท่านรู้สึกว่าระบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านเป็นกระบวนการที่ไม่ล่าช้า						

3.3.3 แบบวัดปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถาม
ประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง
ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1
จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม
ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
อยู่ระหว่าง .2316 ถึง .9084

ตัวอย่างแบบสอบถามปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามถึงคุณลักษณะ และความคิดเห็นของท่าน
เกี่ยวกับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้ท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน
ช่องว่างทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 6 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียงข้อเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงน้อย หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
ก่อนข้างไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
ไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด
ไม่จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านไม่จริง

3. แบบสอบถามปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					
	จริงมาก ที่สุด	จริง	ก่อน ข้าง จริง	ก่อน ข้างไม่ จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. หน่วยงานของท่านให้หลักประกันในการปฏิบัติงาน และความคุ้มครองพนักงานเป็นอย่างดี						
2. ท่านคิดว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมี ความเหมาะสมกับภาระหน้าที่การงานของท่าน						
3. การปฏิบัติงานของท่านสามารถมองเห็นผลสำเร็จได้ อย่างชัดเจน						

3.3.4 แบบวัดปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมการ เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จาก การตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม ซึ่ง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) อยู่ระหว่าง .2596 ถึง .9024

ตัวอย่างแบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามถึงคุณลักษณะ และความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานเป็นทีม ให้ท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างทาง ขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 6 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียงข้อเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงน้อย หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 ก่อนข้าง ไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 ไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด
 ไม่จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านไม่จริง

4. แบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ก่อน ข้าง จริง	ก่อน ข้างไม่ จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ผู้นำทีมมีความสามารถในการตัดสินใจ แก้ปัญหาเมื่อสมาชิกในทีมประสบปัญหาในการ ทำงาน						
2. เมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถปรึกษาหารือ ขอ แนวทางแก้ไขจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อน ร่วมงานได้เป็นอย่างดี						

3.3.5 แบบวัดปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) อยู่ระหว่าง.2468 ถึง .8303

ตัวอย่างแบบสอบถามปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามถึงคุณลักษณะ และความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องว่างทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 6 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียงข้อเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงน้อย หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 ก่อนข้างไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 ไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด
 ไม่จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านไม่จริง

5. แบบสอบถามปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร

ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ก่อน ข้าง จริง	ก่อน ข้างไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. กระบวนการดำเนินงานของธนาคาร มีส่วนช่วยให้ท่านได้เข้าใจและทราบถึงเป้าหมายธนาคาร						
2. สถานที่ปฏิบัติงานมีบรรยากาศและความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่ดี						

3.3.6 ประสิทธิภาพ หมายถึงผลลัพธ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย คือการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) อยู่ระหว่าง .2596 ถึง .9146

ตัวอย่างแบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามถึงคุณลักษณะ และความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 6 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของตัวท่าน เพียงข้อเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงน้อย หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 ก่อนข้างไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 ไม่จริง หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด
 ไม่จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านไม่จริง

6. แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ก่อน ข้าง จริง	ก่อน ข้างไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้ถูกต้องและครบถ้วนทุกครั้ง						
2. ข้าพเจ้าสามารถทำงานเดิมได้โดยใช้เวลาลดลง						
3. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่ กำหนด						

3.3.7 นำข้อที่ได้ตามเกณฑ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, Lee Josphen. 1970 : 161) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)
1. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท	.836
2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.910
3. ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	.912
4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	.906
5. ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร	.809
6. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	.897

จะเห็นได้ว่าทุกตัวแปรมีความเชื่อมั่นในระดับสูง ซึ่งสูงกว่าแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้เพื่อทำการสอบถามได้

3.3.8 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ไปพบอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จนได้รับความเห็นชอบ จึงนำไปจัดพิมพ์ แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เสนอไปยัง บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

4.2 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ช่วยวิจัย 2 คน

4.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีไปตามสำนักงาน ฝ่าย ศูนย์ และสาขาต่าง ๆ เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

4.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่สร้างขึ้นก่อนการวิจัย

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

5.2 สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) (Joreskog, Karl G. & Sorbom, 1998 : 70) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05 (Level of Significance .05)

การวิจัยระยะที่ 2

เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยในระยะที่ 2 ประกอบด้วย พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน ลูกค้า จำนวน 10 คน นักวิชาการ จำนวน 5 คน รวมกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่ม ผู้วิจัยใช้วิธีการให้ได้มาดังนี้

1.1 พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

1.1.1 ต้องปฏิบัติงานที่บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

1.1.2 มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป

1.1.3 ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

1.1.4 มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากวิจารณ์

ซึ่งจากคุณสมบัติทั้ง 4 ประการ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้พบบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตาม
ต้องการ จำนวน 28 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากเลือก 5 คนมาใช้เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่

- 1) นายณรงค์ ดงเทียมสี พนักงานสินเชื่อธุรกิจและการตลาด สาขาบรบือ
- 2) นายวิสิทธิ์ อิ่มสะอาด พนักงานสินเชื่อธุรกิจและการตลาด สาขากาฬสินธุ์

พลาซ่า

- 3) นางวรรณวนัช บุญมี พนักงานธุรกิจและบริการ สาขาร้อยเอ็ด
- 4) นางสาววีรวรรณ ฝนดี รองผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจและการตลาด สาขาภูนิ

นารายณ์

- 5) นางสาวปลายมาศ จำปาวลัย รองผู้จัดการธุรกิจและบริการ สาขาร้อยเอ็ด

1.2 ลูกค้า

- 1.2.1 ต้องเป็นลูกค้าที่มาทำธุรกรรมกับธนาคารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
- 1.2.2 มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- 1.2.3 ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้
- 1.2.4 มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากษ์วิจารณ์

ซึ่งจากคุณสมบัติทั้ง 4 ประการ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้พบบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่
ต้องการ จำนวน 80 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากเลือก จำนวน 10 คน มาใช้เป็น
กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่

- 1) นายบรรจง โฆมิตจิรนนท์ นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด
- 2) นายสุภชัย จันทระเจริญ ร้านทองอำเภอภูนิรายณ์
- 3) นางรัตนาภรณ์ เพชรล่อเลียน ร้านศิริรัตน์
- 4) นายแพทย์ชิดเขต โตเหมือน สุนิรินทร์แพทย์โรงพยาบาลร้อยเอ็ด
- 5) นายแพทย์ธนรัตน์ เสรีรัตน์ กุมารแพทย์โรงพยาบาลร้อยเอ็ด
- 6) นายธีระ ชัยคณารักษ์กุล บริษัท CJK มอเตอร์ โรงแรมไหมไทย
- 7) นายสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ โรงแรมเพชรรัตนการ์เด็น
- 8) นางทองพูน กาญจนวิลาณนท์ ปั่นน้ำมันป.ต.ท.เสลภูมิ
- 9) นายพงษ์ศักดิ์ เลาพานิช แสงสว่างมหาสารคาม
- 10) นายประสิทธิ์ ชนานันท์ โครงการหมู่บ้านชนานันท์

1.3 นักวิชาการ

- 1.3.1 ต้องเป็นลูกค้าที่มาทำธุรกรรมกับธนาคารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

1.3.2 มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป ทำการสอนหรือเป็นวิทยากรพิเศษ ในสถาบันอุดมศึกษา ในวิชาทางด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ รัฐประศาสนศาสตร์

1.3.3 ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

1.3.4 มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากษ์วิจารณ์

ซึ่งจากคุณสมบัติทั้ง 4 ประการ ดังกล่าว ผู้วิจัย ได้พบบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ จำนวน 15 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากเลือก 5 คน มาใช้เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่

- 1) นายเมธี พานสายตา ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหาร สำนักงานเขตร้อยเอ็ด
- 2) นายวีระชาติ จิววงษ์ ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด
- 3) นายนพกร ศรีจ่าง ผู้จัดการศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด
- 4) นายสมศักดิ์ ภัคคียิ่ง ผู้จัดการสาขาห้าแยกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 5) นางศศิธร ชินราช ผู้จัดการสาขากุณินารายณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย ระยะที่ 2 คือ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 มาสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นร่างในการพิจารณา ในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติ (Workshops) พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน ลูกค้า จำนวน 10 คน นักวิชาการ จำนวน 5 คน เพื่อร่วมกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) ของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน เพื่อวิพากษ์ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 นี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบรวบรวมการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ โดยการจดบันทึกลงในแบบวิจารณ์และข้อเสนอแนะและทำการบันทึกภาพบันทึกเสียงทุกเนื้อหา และทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจารณ์และข้อเสนอแนะจากการถอดข้อความ เพื่อนำมาเทียบเคียงกับบริบทของการวิจัยและปรับปรุงรูปแบบตามการวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในระยะที่ 2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยจัดทำร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยโดยใช้ผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 ซึ่งผู้วิจัยจัดกลุ่ม (Grouping) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยโดยอาศัยผลจากการถอดข้อความการวิจัยในระยะที่ 1 และนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญทำการวิพากษ์และเสนอแนะในขั้นตอนต่อไป

3.2 ผู้วิจัยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workgroup) ผู้เชี่ยวชาญ 20 คน การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workgroup) มี 2 ช่วง คือ 1) การจัดทำการประชุมย่อย (Focus group) ของแต่ละกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแบ่งเป็น 5 กลุ่มย่อย โดยในแต่ละกลุ่มจะทำการวิพากษ์ร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาและคิดรูปแบบการประชุมระดมสมองต่อไป และ 2) การจัดทำการระดมสมอง (Brainstorming) โดยนำผู้เชี่ยวชาญทั้ง 20 คน 2 กลุ่มประชุมร่วมกันเพื่อทำการวิพากษ์ร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาและให้แต่ละกลุ่มได้เสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 20 คน จะร่วมกันวิพากษ์และวิเคราะห์ร่างรูปแบบและรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ทั้งหมดที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยที่ดีที่สุด

3.3 นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบมจ.ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินรูปแบบเลือกกิจกรรม ด้วยการให้คะแนนความเหมาะสม 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) และเลือกรูปแบบกิจกรรมที่มีค่าคะแนนความเห็นชอบตั้งแต่ 3.51 - 5.00 และพัฒนาปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 ต่อไป ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

3.3.1 นายเมธี พานสายตา ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหาร สำนักงานเขตร้อยเอ็ด
ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจกรรม หลักสูตร ในการฝึกอบรม

3.3.2 นางสาวรุ่งทิพา สันติแสงทอง ผู้จัดการสาขาเสลภูมิ ผู้เชี่ยวชาญในด้านการสร้างแบบวัด

3.3.3 นายบรรจง โฆษิตจिरนนท์ นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 3

การทดลองใช้ และประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ใช้วิธีการวิจัยกึ่งทดลอง

1. กลุ่มทดลองใช้

กลุ่มทดลองใช้ในการวิจัยในระยะที่ 3 คือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาเทศ ใกล้เคียงศรีอยุธยา สาขาบึงพลาญชัย สาขาคลาดหยาโครก ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์อยุธยา ศูนย์ ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาอยุธยาเป็นกลุ่มทดลองในการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ด้วยเหตุผลดังนี้

1.1 เป็นกลุ่มพนักงานที่มีความต้องการที่จะทดลอง

1.2 มีความพร้อมในด้านบุคลากรที่มีความต้องการ และตั้งใจจริงที่จะทดลองใช้

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

1.3 สถานที่ไม่ไกลเกินไป เนื่องจากต้องมีการติดตามการใช้รูปแบบดังกล่าวในกลุ่ม พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ภายใน 3 เดือน เพื่อให้กลุ่มพนักงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องและตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05 ได้แก่ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้าน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบทดสอบก่อนการทดลองและหลังทดลองในการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องและตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่มีนัยสำคัญ ทางสถิติระดับ .05

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 เลือกกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 53 คน ซึ่งเป็นพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

4.2 ทำการเก็บข้อมูลก่อนทดลองกับกลุ่มทดลอง เป็น (Pretest)

4.3 ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย กับกลุ่มทดลอง จำนวน 53 คน

4.4 ทำการเก็บข้อมูลหลังการทดลองกับกลุ่มทดลอง เป็น (Posttest)

4.5 นำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์ข้อมูล แล้วสรุปผลการดำเนินการ

5. ประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

การประเมินผลในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยเป็นการวิจัยระยะที่ 3 ซึ่งเป็นการนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปรับปรุงแล้วมาทดลองใช้กับพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ผู้วิจัยได้เลือกไว้ จำนวน 53 คน โดยมีระยะเวลาในการทดลองใช้และเก็บข้อมูลก่อนหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาธนาคารกรุงไทยเป็นเวลา 3 เดือน จากนั้นนำผลการทดลองที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 3 โดยใช้ข้อมูลการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย กลุ่มทดลอง จำนวน 53 คน เปรียบเทียบระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลองด้วย MANOVA (Repeated Measure)

6. กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย

ระยะที่ 1

ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท 2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 4. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม 5. ปัจจัยด้าน
บรรยากาศขององค์กร

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 รวม 3 จังหวัด คือ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อ
อธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ
วิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Path Analysis) โดย
ใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่ออธิบาย
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 (Level of Significance .05)



ระยะที่ 2

สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน ลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 10 คน
นักวิชาการจำนวน 5 รวม 20 คน ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การนำผลการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผล
การปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เพื่อใช้เป็นร่างในการพิจารณา

การรวบรวมข้อมูล การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups)
และ การระดมสมอง (BrainStorming)



ระยะที่ 3

การทดลอง และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

กลุ่มทดลองใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ศูนย์ประเมินราคาซื้อขายเอ็ด มีพนักงาน 7 คน ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาซื้อขายเอ็ด มีพนักงาน 5 คน สำนักงานธุรกิจซื้อขายเอ็ด มีพนักงาน 13 คน สาขาเทคโนโลยีสโตร์ซื้อขายเอ็ด มีพนักงาน 8 คน สาขาบิงพลาญชัย มี 10 คน สาขาตลาด หายโศรก มี 10 คนรวมมีพนักงาน 53 คน

การรวบรวมข้อมูล การวิจัยระยะที่ 3 ใช้รูปแบบการพัฒนาศึกษาที่สร้างขึ้นในระยะที่ 2 ทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง 3 เดือน และการเก็บข้อมูล 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองก่อนทดลอง Pretest

ระยะที่ 2 ขณะทดลอง การรวบรวมข้อมูลใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม

ระยะที่ 3 หลังทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองหลังทดลอง Posttest และเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังทดลองด้วย MANOVA (Repeated Measur)

แผนภาพที่ 5 ขั้นตอนการวิจัย 3 ระยะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY