

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากร ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 95 ศูนย์ จำนวน 95 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัยมีดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยและจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากประชากร เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2.3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

2.4 ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง

2.5 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

2.6 นำแบบสอบถามไปทดลองกับผู้จัดการธนาคารในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน (ยกเว้นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย)

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach α – Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

2.7.1 ด้านบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่น 0.90

2.7.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าความเชื่อมั่น 0.93

2.7.3 ด้านทักษะการบริการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.90

2.7.4 ด้านความรู้ มีค่าความเชื่อมั่น 0.93

2.7.5 แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น 0.97

2.8 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อนำไปติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการเขตธุรกิจ 8 และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อขอความร่วมมือในการติดต่อกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวน

ขั้นที่ 3 ชี้แจงให้ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้ทุกคนเริ่มต้นทำ โดยทำเป็นหนังสือแจ้งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่ตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาดำเนินการต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1981 : 182) ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ วุฒิทางการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา