

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12” ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสิน สังกัดธนาคารออมสินภาค 12 หน่วยแผนและพัฒนางานสาขา จำนวน 607 คน (ธนาคารออมสิน, 2563: เว็บไซต์)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสิน ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานตามอัตรากำลังแล้ว และมีตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับ 5 ขึ้นไป จำนวน 250 คน

3.1.2 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าความถี่เชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 0.05

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย (607)
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

แทนค่าตามสูตร

$$\begin{aligned} &= \frac{607}{1 + (607)(0.05)^2} \\ &= 241.11 \end{aligned}$$

เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกำหนดขนาดตัวอย่างที่จำนวน 250 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าค่าที่คำนวณได้

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการวิเคราะห์กลุ่ม (Cluster Analysis) ของแต่ละหน่วยที่สังกัดธนาคารออมสินภาค 12 ประกอบด้วย ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 1 ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2 ธนาคารออมสินเขตยโสธร ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์ ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ เขตควบคุมและบริหารหนี้ 12 สำนักงานนิติสินเชื่อรายย่อย 12 และสำนักงานธนาคารออมสินภาค 12 โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (อดุล ทองจำรูญ, 2556)

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{n \times Ni}{N} \quad (3.1)$$

เมื่อ F = จำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานที่สังกัดธนาคารออมสินภาค 12

n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

Ni = จำนวนพนักงานที่ทำงานในแต่ละหน่วยสังกัดธนาคารออมสินภาค 12

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อแทนค่าลงในสูตรข้างต้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในธนาคารออมสิน สังกัดธนาคารออมสินภาค 12 ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ทำงานในธนาคารออมสิน สังกัดธนาคารออมสินภาค 12

เขตของธนาคารออมสินที่สังกัดธนาคารออมสินภาค 12	ประชากร	การคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง
เขตอุบลราชธานี 1	85	$\frac{250 \times 85}{607}$	35
เขตอุบลราชธานี 2	65	$\frac{250 \times 65}{607}$	27
เขตยโสธร	69	$\frac{250 \times 69}{607}$	28
เขตศรีสะเกษ	69	$\frac{250 \times 69}{607}$	28
เขตสุรินทร์	72	$\frac{250 \times 72}{607}$	30
เขตบุรีรัมย์	85	$\frac{250 \times 85}{607}$	35
เขตควบคุมและบริหารหนี้ 12	100	$\frac{250 \times 100}{607}$	41
สำนักงานนิติสินเชื่อรายย่อย 12	43	$\frac{250 \times 43}{607}$	18
สำนักงานภาค 12	19	$\frac{250 \times 19}{607}$	8
รวม	607		250

3.1.3.1 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) โดยสุ่มเลือกพนักงานตามรายชื่อลำดับเลขคู่ในแต่ละหน่วย ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเรื่อง (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถให้รายละเอียดข้อมูลได้ครบถ้วน และถูกต้อง ประกอบด้วย

3.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยสร้างลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) ชนิดมาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ได้แก่ ด้านความคิด ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสารสนเทศ ด้านการสื่อสาร ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีม ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert's Scale (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลผลแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (กานดา คำมาก, 2555) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{5} & (3.2) \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20-5.00 หมายถึง อยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40-4.19 หมายถึง อยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60-3.39 หมายถึง อยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80-2.59 หมายถึง อยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.79 หมายถึง อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.2.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสรรถนะหลัก ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ได้แก่ ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า สร้างเครือข่ายความร่วมมือ เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ และคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ

Likert's Scale (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ เช่นเดียวกันกับ ตอนที่ 2

3.2.4 ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับบทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม นำผลของการศึกษาตามข้อ 3.3.1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งสอบถามออกเป็น 3 ตอน โดยให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย

3.3.3 นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่จะทำการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ

3.3.4 การตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย และทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence - IOC)

3.3.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อย และครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.3.6 การทดสอบแบบสอบถาม

3.3.6.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วจึงไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)

3.3.6.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่นไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

จากการทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูลหรือแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอเสนอผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ซึ่งจะต้องได้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เกินกว่า 0.80 (ดังตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach ตามปัจจัยต่าง ๆ

ตัวแปร	Cronbach's alpha coefficient
ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12	
ทักษะด้านความคิด	.830
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	.820
ทักษะด้านสารสนเทศ	.928
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	.931
ทักษะด้านการสื่อสาร	.943
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	.925
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	.802
สมรรถนะหลักของธนาคารออมสิน	
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า (Customers for Life)	.837
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership)	.835
เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์ (Learning Agility)	.902
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ (Innovation)	.819

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 จำนวน 250 คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1.1 ติดต่อ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากหัวหน้าเขตของกลุ่มตัวอย่างแต่ละเขต เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินภาค 12

3.4.1.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลในธนาคารออมสินภาค 12 โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google forms) ให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

3.4.1.3 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจาก หนังสือ ตำราทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารออมสิน และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้มาครบเต็มจำนวน ร้อยละ 100

3.5.2 ลงรหัส (Coding) คือ การลงลำดับของแบบสอบถาม การลงค่าตามข้อ และกลุ่มของแบบสอบถามสำหรับประมวลผล

3.5.3 การประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

3.5.4 นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบ และอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปรและพิสูจน์สมมติฐาน

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics)

3.6.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.1.2 ข้อมูลทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล ได้แก่ ด้านความคิด ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสารสนเทศ ด้านการสื่อสาร ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีม โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.1.3 ข้อมูลสมรรถนะหลักของธนาคาร ได้แก่ ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า สร้างเครือข่ายความร่วมมือ เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ และคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.6.2.1 ในการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักธนาคารออมสินภาค 12 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สำหรับตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบค่าที (T-test) และกลุ่มตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) หรือทดสอบค่า เอฟ (F-test) และถ้าพบความแตกต่างจะดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี แอลเอส ดี (Leaf Significant Different: LSD)

3.6.2.2 วิเคราะห์ทักษะการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักธนาคารของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)