

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้จัดการของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น

ประชากรของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการ ของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูนและแม่ฮ่องสอน ที่บริหารโดยบริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 692 คน จาก 230 สาขา และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ได้ทั้งหมด 425 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 61.42 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์งาน (Job analysis) ของผู้ช่วยผู้จัดการ โดยประกอบด้วยการศึกษา ดังนี้

1.1 การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ โดยอาศัยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (ตามรายนามผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ เช่น คุณลักษณะที่จำเป็น ลักษณะการทำงาน ความเข้าใจในการทำงาน เป็นต้น

1.2 การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการบริหารร้านสะดวกซื้อ เอกสารนโยบายการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.3 การสำรวจลักษณะงานและสมรรถนะของผู้ช่วยผู้จัดการ โดยการใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อ 1.1 และ 1.2 เพื่อจัดทำเป็นแบบสำรวจการปฏิบัติการกิจของผู้ช่วยผู้จัดการ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะที่มีความสำคัญกับการกิจ

2. แบบสอบถามความคิดเห็นสมรรถนะของผู้ช่วยผู้จัดการ

อาศัยข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์งานผ่านแบบสำรวจตามข้อ 1 จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน ของผู้ช่วยผู้จัดการ

2.1 เนื้อหาของแบบสอบถาม

แบ่งออกเป็น 3 ตอน ด้วยกัน มีดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้จัดการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 32 ข้อสมรรถนะ ซึ่งในแต่ละประเด็นจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะอื่น ๆ และแต่ละด้านเป็นออกเป็นหัวข้อย่อย รวม 15 หัวข้อ ดังนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ รวมทั้งหมด 4 ข้อสมรรถนะ
2. สมรรถนะด้านความสามารถ ประกอบด้วย 5 หัวข้อ รวมทั้งหมด 12 ข้อสมรรถนะ
3. สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ รวมทั้งหมด 12 ข้อสมรรถนะ
4. สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ รวมทั้งหมด 4 ข้อสมรรถนะ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 32 ข้อสมรรถนะ ซึ่งในแต่ละประเด็นจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะอื่น ๆ และแต่ละด้านเป็นออกเป็นหัวข้อย่อย รวม 15 หัวข้อ ดังนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ รวมทั้งหมด 4 ข้อสมรรถนะ
2. สมรรถนะด้านความสามารถ ประกอบด้วย 5 หัวข้อ รวมทั้งหมด 12 ข้อสมรรถนะ
3. สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ รวมทั้งหมด 12 ข้อสมรรถนะ
4. สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ รวมทั้งหมด 4 ข้อสมรรถนะ

2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ช่วยผู้จัดการที่สร้างขึ้นนี้เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง โดยใช้มาตราประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ มีความหมายของคำตอบแต่ละประเด็น ตามตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ความหมายของคำตอบ แบบสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ

คำตอบ	ความหมายของคำตอบ เกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ
น้อยที่สุด	หมายถึง สมรรถนะข้อนี้ไม่มีความจำเป็นและไม่ได้ช่วยในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด
น้อย	หมายถึง สมรรถนะข้อนี้มีความจำเป็นน้อย
ปานกลาง	หมายถึง สมรรถนะข้อนี้มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
มาก	หมายถึง สมรรถนะข้อนี้มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมาก
มากที่สุด	หมายถึง สมรรถนะข้อนี้มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

ตารางที่ 2 ความหมายของคำตอบ แบบสอบถามสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ

คำตอบ	ความหมายของคำตอบ เกี่ยวกับสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ
น้อยที่สุด	หมายถึง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีสมรรถนะนี้
น้อย	หมายถึง มีสมรรถนะนี้น้อย
ปานกลาง	หมายถึง มีสมรรถนะนี้ในระดับปานกลาง
มาก	หมายถึง มีสมรรถนะนี้ในระดับมาก
มากที่สุด	หมายถึง มีสมรรถนะนี้ในระดับมากที่สุด

2.3 การตรวจและการแปลความหมายคะแนน

เกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนคำตอบ ในประเด็นสมรรถนะที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ ดังนี้

คำตอบ น้อยที่สุด	คะแนนที่ได้	1	คะแนน
น้อย	คะแนนที่ได้	2	คะแนน
ปานกลาง	คะแนนที่ได้	3	คะแนน
มาก	คะแนนที่ได้	4	คะแนน
มากที่สุด	คะแนนที่ได้	5	คะแนน

การแปลความหมายคะแนน การเก็บข้อมูลในการศึกษาคะแนนที่ได้จะเป็นคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะนำมาแปลความหมายเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การแปลความหมายคะแนนเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในแต่ละด้าน

ความหมาย	ช่วงระดับคะแนนของสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80
น้อย	1.81 - 2.60
ปานกลาง	2.61 - 3.40
มาก	3.40 - 4.20
มากที่สุด	4.21 - 5.00

2.4 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

1. ระบุวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบเรื่องที่ทำกรวัด และกลุ่มเป้าหมาย
2. ระบุนิยาม รวมถึงพฤติกรรมที่เป็นตัวแทนของสมรรถนะสำหรับผู้ช่วยผู้จัดการแต่ละข้อให้ชัดเจน ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (ตามรายนามผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ เช่น คุณลักษณะที่จำเป็น ลักษณะการทำงาน ความเข้าใจในการทำงาน เป็นต้น โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 ผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องของผู้ช่วยผู้จัดการ เพื่อให้ทราบลักษณะงานและความคาดหวังของฝ่ายบริหารเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 7 คน ได้แก่

1. ผู้จัดการทั่วไปสายงานปฏิบัติการ บริษัท ขอยส์ มินิสโตร์ จำกัด
2. ผู้จัดการทั่วไปสายงานสนับสนุน บริษัท ขอยส์ มินิสโตร์ จำกัด
3. ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ขอยส์ มินิสโตร์ จำกัด
4. ผู้จัดการฝ่ายข้อมูลปฏิบัติการและเทคโนโลยี บริษัท ขอยส์ มินิสโตร์ จำกัด

2.1.2 ผู้จัดการสาขาที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของงานที่ผู้จัดการต้องการการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 3 คน

2.1.3 ผู้ช่วยผู้จัดการที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เพื่อให้ทราบถึงลักษณะงานและสมรรถนะของผู้ที่ปฏิบัติงานจริง จำนวน 10 คน

2.2 การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการบริหารร้านสะดวกซื้อ เอกสารนโยบายการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.3 การสำรวจลักษณะงานและสมรรถนะของผู้ช่วยผู้จัดการ โดยการใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อ 1.1 และ 2.2 เพื่อจัดทำเป็นแบบสำรวจการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 100 คน เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะที่มีความสำคัญกับการกิจ

3. วิเคราะห์ผลจากการสำรวจของแบบสำรวจในข้อ 2.3 เพื่อจัดทำแบบสอบถามสมรรถนะของผู้ช่วยผู้จัดการ

4. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในงานและผู้บริหาร เกี่ยวกับ จำนวนข้อคำถาม เนื้อหาของคำถาม ภาษาที่เหมาะสม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนิยามและครอบคลุมพฤติกรรมที่เป็นตัวแทนของสมรรถนะและมีความเข้าใจตรงกันทั้งผู้ตอบแบบสอบถามและผู้วิจัย

5. แก้ไขและปรับปรุงข้อคำถามแต่ละข้อ ตามที่ได้รับความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สร้างแบบสอบถามสมรรถนะสำหรับผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด
2. ประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด และทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตในการทำการศึกษาวิจัยกับทางบริษัท
3. ส่งแบบสอบถามให้แก่พนักงานตำแหน่ง ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ ในแต่ละสาขาของบริษัท กำหนดเวลาให้ตอบและส่งแบบสอบถามกลับ ภายใน 2 สัปดาห์
4. รวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ
5. ภายหลังจากงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยทำหนังสือแสดงความขอบคุณและผลของงานวิจัยให้ทางบริษัทเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางสังคมศาสตร์วิธีการทางสถิติที่ใช้ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะประชากรและ อธิบายข้อมูล โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่มีอยู่จริงในปัจจุบันและสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ โดยใช้การวิเคราะห์ค่า t (t-test)