

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การจัดการนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย” ครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed methods approach : qualitative and quantitative research design) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 2 ขั้นตอน **การวิจัยขั้นตอนที่ 1** เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กลยุทธ์การแข่งขันและสถานะปัจจุบันของนวัตกรรมการสื่อสาร และเพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรมการสื่อสารของฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย **การวิจัยขั้นตอนที่ 2** การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อวิเคราะห์และยืนยันทิศทางของการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางขั้นตอนการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์	ระเบียบวิธีวิจัย	แนวคิด/ทฤษฎี	ระเบียบวิธีวิจัย	
			แหล่งข้อมูล	วิธีการเก็บข้อมูล
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การแข่งขันในตลาดของฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย	- วิจัยเชิงคุณภาพ	- แนวคิดการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ - แนวคิดกลยุทธ์นวัตกรรม - แนวคิดการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า - ทฤษฎีการบริหารจัดการนวัตกรรมการสื่อสาร	- ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทั่วไปของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย	- การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรมการสื่อสารของฝ่ายบัตรเครดิต	- วิจัยเชิงคุณภาพ	- แนวคิดการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ - แนวคิดการสื่อสารการตลาด - แนวคิดกลยุทธ์นวัตกรรม	- ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทั่วไปของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย	- การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง

ของธนาคารแห่งประเทศไทย		- ทฤษฎีการบริหารจัดการนวัตกรรม การสื่อสาร		
3. เพื่อศึกษา กำหนดทิศทางการบริหารจัดการนวัตกรรม การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ของฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย	- วิจัยเชิงปริมาณ	- แนวคิดการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ - แนวคิดการสื่อสารการตลาด - แนวคิดกลยุทธ์นวัตกรรม - แนวคิดประสิทธิภาพการบริการ - แนวคิดการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า - ทฤษฎีการบริหารจัดการนวัตกรรม การสื่อสาร - ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า ทฤษฎีความคาดหวัง - ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	- พนักงานฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทยในเขตปักษ์	- การสำรวจด้วยแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.1 การวิจัยขั้นตอนที่ 1

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กลยุทธ์การแข่งขันและสถานะปัจจุบันของนวัตกรรม การสื่อสาร และวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรม การสื่อสารของฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย

การวิจัยในขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ศึกษาและวิเคราะห์กลยุทธ์การแข่งขันและสถานะปัจจุบันของนวัตกรรม การสื่อสาร โดยอาศัยข้อมูลเชิงคุณภาพ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นการทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะในบริบทของธนาคารแห่งประเทศไทย เราเลือกใช้ การสัมภาษณ์เชิง

ลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลอันทรงคุณค่าจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ตรง เพื่อวิเคราะห์กลยุทธ์การแข่งขันที่ธนาคารแห่งนี้ใช้ในตลาดบัตรเครดิตที่เต็มไปด้วยการแข่งขันสูง ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคา หรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า นอกจากนี้ การวิจัยยังมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์ผลกระทบจากการนำ วิธีการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารมาใช้ในบริการบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย ในยุคดิจิทัลที่การสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การทำความเข้าใจว่านวัตกรรมเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางดิจิทัลใหม่ ๆ หรือการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไร จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การวิจัยเชิงคุณภาพนี้จะช่วยให้เห็นภาพที่ชัดเจนและรอบด้านเกี่ยวกับพลวัตของตลาดบัตรเครดิต รวมถึงบทบาทสำคัญของนวัตกรรมการสื่อสารในการขับเคลื่อนความสำเร็จของธนาคารแห่งประเทศไทย

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

ในขั้นตอนการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การวิจัยนี้วางแผนที่จะเลือกพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยจำนวน 20 คนสำหรับการสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง 10 คน และพนักงานทั่วไป 10 คน แม้ว่าการวิจัยเชิงคุณภาพจะไม่ได้เน้นความสำคัญทางสถิติ แต่ขนาดกลุ่มตัวอย่างยังคงเป็นข้อพิจารณาที่สำคัญ Hennink & Kaiser (2022) แนะนำว่าในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้เข้าร่วม 20 คนเพียงพอที่จะค้นพบความหลากหลายของประเด็น ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้คาดว่าจะได้รับและความมุ่งหมายของการวิจัย จึงเลือกผู้เข้าร่วม 20 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักจะเป็น 2 กลุ่ม

1.1 กลุ่มผู้บริหาร ต้องเป็นผู้บริหารระดับสูงจากฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งรวมถึงผู้จัดการแผนก รองผู้จัดการและผู้มีอำนาจตัดสินใจอื่นๆ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความเข้าใจอย่างครอบคลุมและลึกซึ้งเกี่ยวกับการดำเนินงานของแผนก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านประสิทธิภาพการบริการและการจัดการนวัตกรรม เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้บริหารมีดังนี้

1.1.1 ดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนก รองผู้จัดการ หรือตำแหน่งบริหารอื่นที่มีอำนาจตัดสินใจ

1.1.2 มีประสบการณ์การทำงานในแผนกบัตรเครดิตของธนาคารอย่างน้อย 5 ปี เพื่อให้มั่นใจว่ามีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ภาคปฏิบัติที่เพียงพอ

1.1.3 ได้มีส่วนร่วมหรือเป็นผู้นำโครงการนวัตกรรมหรือโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการอย่างน้อยหนึ่งโครงการในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา

1.2 กลุ่มพนักงานทั่วไป ต้องเป็นพนักงานทั่วไปในฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย พนักงานทั่วไปสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกและความรู้สึกจริงจากการทำงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการทำความเข้าใจอย่างครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 10 ท่าน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

1.2.1 พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากระดับประสบการณ์ที่หลากหลาย

1.2.2 ครอบคลุมตำแหน่งที่แตกต่างกันภายในแผนกบัตรเครดิต เช่น ตัวแทนบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ประมวลผลธุรกิจบัตรเครดิต เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับความคิดเห็นและประสบการณ์จากหลายมุมมอง

1.2.3 ให้ความสำคัญกับพนักงานที่เคยเข้าร่วมโครงการนวัตกรรมบริการหรือการเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้พวกเขาสามารถให้ประสบการณ์จริงและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ

2. ประเด็นที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจะดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือหลัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทั่วไปของแผนกบัตรเครดิต ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลจะได้รับโอกาสในการแสดงทัศนะเกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการพัฒนาของแผนก โดยมีประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพการบริการฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

2.2 กลยุทธ์การจัดการนวัตกรรมของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

2.3 ประสบการณ์การทำงานของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

2.4 ความท้าทายในการดำเนินงานบริการบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากประเด็นเหล่านี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจอย่างครอบคลุมต่อภาพรวมของการดำเนินงานของแผนกบัตรเครดิต ธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งในมิติของจุดแข็ง ศักยภาพในการพัฒนา รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่องค์กรต้องเผชิญ เพื่อนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลต่อไป

3. เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการนวัตกรรมการสื่อสารและประสิทธิภาพการบริการของแผนกบัตรเครดิต ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้เลือกใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือหลัก เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกผ่าน แนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิดที่มุ่งสำรวจประสิทธิภาพการบริการบัตรเครดิต กลยุทธ์การจัดการนวัตกรรม ประสบการณ์การทำงาน และความท้าทาย/โอกาสที่พบเจอ เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องของข้อมูล การสัมภาษณ์ทั้งหมดจะถูกบันทึกเสียงและถอดความ อย่างละเอียด จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการจัดระเบียบและเข้ารหัสข้อมูลเบื้องต้น เพื่อระบุประเด็นสำคัญ รูปแบบ และความสัมพันธ์ ก่อนนำไปวิเคราะห์เชิงลึกต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ดำเนินการในการวิจัยนี้มีดังนี้

4.1 การเข้ารหัสข้อมูลและการระบุประเด็น

บนพื้นฐานของข้อมูลการสัมภาษณ์ที่เก็บรวบรวม การวิจัยนี้จะดำเนินการเข้ารหัสข้อมูล กระบวนการนี้รวมถึงการเข้ารหัสแบบเปิด (Open Coding) ในเบื้องต้น ซึ่งมีการระบุประเด็นสำคัญ แนวคิดและความคิด จากนั้น การเข้ารหัสแบบแกน (Axial Coding) จะถูกนำมาใช้เพื่อจัดระเบียบและเชื่อมโยงรหัสเบื้องต้นเหล่านี้ เพื่อสร้างหมวดหมู่และประเด็นที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น

4.2 การวิเคราะห์ประเด็นเชิงลึก

การวิจัยนี้จะทำการวิเคราะห์ประเด็นที่ระบุได้ โดยสำรวจความสัมพันธ์กับคำถามการวิจัย ในกระบวนการนี้จะมุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจมุมมองที่แตกต่างกันของผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมและประสิทธิภาพการบริการ ตลอดจนแรงจูงใจและบริบทเบื้องหลังมุมมองเหล่านั้น

4.3 การเชื่อมโยงกับทฤษฎี

ในกระบวนการวิเคราะห์ การวิจัยนี้จะเชื่อมโยงรูปแบบและประเด็นที่พบในข้อมูลกับทฤษฎีและวรรณกรรมที่มีอยู่ สิ่งนี้ช่วยในการอธิบายและทำความเข้าใจข้อค้นพบของการวิจัยภายใต้กรอบทฤษฎีที่กว้างขึ้น และยังให้ความลึกและความกว้างแก่การวิจัย

4.4 ตรวจสอบและทบทวนผลลัพธ์

ตลอดกระบวนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะดำเนินการ ตรวจสอบและทบทวนผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่วิเคราะห์นั้นสามารถตอบคำถามวิจัยได้อย่างครบถ้วน และจะคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดอคติในการวิเคราะห์ เพื่อคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะให้ข้อมูลเชิงลึกที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรม การสื่อสารในฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการนำเสนอแผนกลยุทธ์และข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพต่อไป

4.5 การตรวจสอบข้อมูล

ในการวิจัยการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย (Bank of China) การตรวจสอบคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ การวิจัยนี้จึงใช้วิธีการที่หลากหลายในการตรวจสอบและยืนยันข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการวิจัย โดยมีการดำเนินการในการวิจัยนี้ดังนี้

4.5.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยการวิจัยนี้จะดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่เก็บรวบรวม ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบให้แน่ใจว่าบันทึกการสัมภาษณ์ทั้งหมดสมบูรณ์และไม่มีข้อมูลที่ขาดหายไปหรือเข้าใจผิดในระหว่างกระบวนการถอดความ

4.5.2 การยืนยันความถูกต้องของการถอดความการสัมภาษณ์ โดยหลังจากถอดความการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น การวิจัยนี้จะตรวจสอบข้อความที่ถอดความอย่างรอบคอบ โดย

เปรียบเทียบกับบันทึกเสียงต้นฉบับ เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องของการถอดความ หากจำเป็น จะมีการถอดความและตรวจสอบส่วนที่ไม่ชัดเจนหรือกำกวมใหม่

4.5.3 การตรวจสอบความสอดคล้องของการเข้ารหัสและการวิเคราะห์ประเด็น โดยในกระบวนการเข้ารหัสข้อมูลและการวิเคราะห์ประเด็น เพื่อให้มั่นใจในความสอดคล้องและลดอคติส่วนบุคคล โดยทั่วไปนักวิจัยสองคนขึ้นไปจะทำการเข้ารหัสอย่างอิสระ จากนั้นจะเปรียบเทียบและปรึกษาหารือผลลัพธ์เพื่อหาข้อสรุปที่ตรงกัน

4.5.4 การตรวจสอบโดยสมาชิก (Member Checking) เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลเพิ่มเติม การวิจัยนี้จะใช้วิธีการตรวจสอบโดยสมาชิก ซึ่งหมายถึงการส่งข้อค้นพบเบื้องต้นของการวิจัยกลับไปยังผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์บางส่วน เพื่อสอบถามว่าพวกเขาเห็นว่าข้อสรุปเหล่านี้สะท้อนถึงมุมมองและคำกล่าวของพวกเขาได้อย่างถูกต้องหรือไม่

4.5.5 การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการวิจัยนี้จะใช้การตรวจสอบแบบสามเส้าเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งรวมถึงการเปรียบเทียบและยืนยันข้อมูลจากแหล่งที่มาที่แตกต่างกัน (เช่น มุมมองของผู้เข้าร่วมที่แตกต่างกัน การตีความของนักวิจัยที่แตกต่างกัน) เพื่อยืนยันความสอดคล้องและความถูกต้องของข้อค้นพบ

3.2 การวิจัยขั้นตอนที่ 2

วัตถุประสงค์ข้อ 3 การศึกษาทิศทางของการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยขั้นตอนนี้เน้นการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อวิเคราะห์และยืนยันทิศทางการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ อาศัยข้อมูลเชิงปริมาณผ่านการสำรวจด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire Survey) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยนี้คือ พนักงานในฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทยในเขตปกครองกรุงปักกิ่ง

2. การสุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลทรัพยากรบุคคลของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2024 ระบุว่า มีพนักงานในฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทยในเขตปกครองกรุงปักกิ่งรวมทั้งหมด 1,328 คน ในการวิจัยเชิงปริมาณ นักวิจัยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้ (Rahman, 2023; Adhikari, 2021; White, 2022)

$$n = \frac{p(1-p) Z^2}{E^2}$$

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ
 Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด ระดับความเชื่อมั่น 95%
 Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ 0.05)
 P = สัดส่วนที่ผู้วิจัยจะสุ่ม
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าที่ยอมรับได้
 ผู้วิจัยกำหนดให้สัดส่วนประชากรเท่ากับ 0.5 ต้องการระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5% จะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

ในงานวิจัยนี้ เมื่อแทนค่า $Z=1.96$, $p=0.5$, $E=0.05$ ลงในสูตรข้างต้น จะได้จำนวนตัวอย่างสุดท้ายที่คำนวณได้คือ 384 คน การประมาณการแบบสอบถามที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการแจกจ่ายและรวบรวมแบบสอบถามเป็นสิ่งสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์จริงที่แบบสอบถามบางส่วนอาจไม่สามารถใช้งานได้ด้วยเหตุผลต่างๆ (เช่น กรอกไม่ครบถ้วน ผิดพลาด หรือไม่ได้รับการส่งคืน) งานวิจัยนี้จึงต้องปรับขนาดตัวอย่างเริ่มต้นอย่างเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าขนาดตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพสุดท้ายเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติที่เชื่อถือได้ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงปรับขนาดตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อวิเคราะห์เหตุการณ์การสื่อสารในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการของแผนกบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในระยะที่ 2 ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามพิจารณาถึงความครอบคลุมและความเฉพาะเจาะจง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริการบัตรเครดิตและการจัดการเหตุการณ์การสื่อสาร เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายแบบสอบถามจะถูกแจกจ่ายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ง่ายต่อการเผยแพร่และเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ยังอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมสามารถกรอกข้อมูลได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยเพิ่มอัตราการตอบกลับ ในการออกแบบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ โดยมีการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของคำถามและความสมเหตุสมผลของตรรกะ เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บข้อมูล

การวิจัยนี้จะกำหนดกรอบเวลา 2 เดือนสำหรับการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมมีเวลาเพียงพอในการตอบคำถาม และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อแบบสอบถามถูกเก็บรวบรวม การวิจัยนี้จะเริ่มดำเนินการจัดระเบียบข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบความสมบูรณ์ การคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์และถูกต้องจะถูกบันทึกในตารางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติที่จะตามมา ในระหว่างการป้อนข้อมูล การวิจัยนี้จะให้ความสำคัญกับความถูกต้อง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นลงอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยได้ก้าวเข้าสู่ขั้นตอนสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในแวดวงการศึกษาทางสังคมศาสตร์ เนื่องจากความสามารถในการประมวลผลข้อมูลที่ทรงพลังและส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งานที่เป็นมิตร งานวิจัยนี้ได้นำ SPSS มาใช้ตั้งแต่การเข้ารหัสข้อมูล การป้อนข้อมูล ไปจนถึงการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำ

ในการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บรวบรวมมาอย่างเป็นระบบ กระบวนการนี้แบ่งออกเป็นสองส่วนหลัก คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistical Analysis)

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีความละเอียดลึกซึ้งและมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ งานวิจัยนี้จึงประยุกต์ใช้วิธีการทางสถิติที่หลากหลาย ดังนี้:

5.1 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อสำรวจลักษณะการแจกแจงของตัวแปรทางประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง อายุงาน และวุฒิการศึกษา รวมถึงตัวแปรหลักของการวิจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน การฝึกอบรมพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ การวิเคราะห์นี้ช่วยให้เห็นภาพรวมของโครงสร้างกลุ่มตัวอย่างและการกระจายตัวของข้อมูลพื้นฐาน

5.2 ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มาใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องภายในของตัวแปรแฝงหลักแต่ละตัว หลังจากนั้น จึงดำเนินการประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งครอบคลุมทั้งความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ (Convergent Validity) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างตัวชี้วัดของแนวคิดเดียวกัน และความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) เพื่อยืนยันว่าแนวคิดที่แตกต่างกันนั้นสามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน การตรวจสอบความเที่ยงตรงนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันความเข้ากันได้ระหว่างตัวชี้วัดแต่ละตัวกับแนวคิดทางทฤษฎี ควบคู่ไปกับการใช้เกณฑ์ Fornell-Larcker ในการประเมินความแตกต่างระหว่างแนวคิดแต่ละตัว

5.3 ผู้วิจัยได้ก้าวไปสู่การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อสำรวจความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่ซับซ้อนระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน การฝึกอบรมพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ นอกจากนี้ ยังมีการใช้วิธีการบูตสตรapping (Bootstrapping) เพื่อสร้างการสุ่มตัวอย่างจำนวนมากสำหรับการวิเคราะห์เส้นทาง ซึ่งช่วยในการประเมินบทบาทการเป็นตัวแปรส่งผ่านของความพึงพอใจของพนักงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ

การประยุกต์ใช้วิธีการทางสถิติเหล่านี้ร่วมกัน ไม่เพียงแต่ช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความลึกซึ้งและถูกต้องแม่นยำเท่านั้น แต่ยังให้หลักฐานทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ที่แข็งแกร่งสำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารของฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทยอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น โปรแกรม SPSS ยังช่วยในการจัดทำแผนภูมิและรายงานทางสถิติที่ชัดเจน ทำให้ผู้วิจัยสามารถตีความข้อมูลได้อย่างสะดวก และนำไปสู่ความเข้าใจที่ดียิ่งขึ้นเกี่ยวกับวิธีการจัดการนวัตกรรมการสื่อสารของบริการบัตรเครดิตธนาคารแห่งประเทศไทย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี