

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 105 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70 และเมื่อนำมาคัดเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์พบว่าจำนวน 93 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด และส่งแบบสอบถามให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 ชุดเช่นกัน ได้รับแบบสอบถามคืน 125 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเมื่อนำมาคัดเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์พบว่าจำนวน 91 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 60.67 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด

รวมเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาใช้วิเคราะห์จำนวน 184 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61.33 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างดังในภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 มาตรวัดตัวก่อความเครียดในงาน (Work Stressor Scale)
- ส่วนที่ 2 มาตรวัดเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน (Hassles Scale)
- ส่วนที่ 3 มาตรวัดความเครียด (DASS-Stress Scale)
- ส่วนที่ 4 มาตรวัดรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (TABP Component Measures)
- ส่วนที่ 5 มาตรวัดความเชื่อในแหล่งการควบคุม (I-E Scale)
- ส่วนที่ 6 มาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy Scale)

การสร้างเครื่องมือและประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 มาตรฐานวัดตัวก่อความเครียดในงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียด พบว่ามีการจำแนกตัวก่อความเครียดในงานออกเป็นหลายปัจจัย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพิจารณาตัวก่อความเครียดในงานในบริบทของสังคมไทย สร้างเป็นข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามที่ได้กำหนดไว้

2. นำมาตรวัดที่สร้างขึ้นในส่วนนี้ไปให้ผู้จัดการบริหารพนักงานสัมพันธ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และผู้ทรงคุณวุฒิตั้งรายชื่อในภาคผนวก ก เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา และผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เมื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้ว ในขั้นตอนนี้คงเหลือข้อคำถามที่จะนำไปทดลองใช้จำนวน 35 ข้อ

ข้อคำถามเพื่อใช้วัดตัวก่อความเครียดในงานแต่ละข้อ ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่

มิติ ก. วัดความถี่ของการเกิดตัวก่อความเครียดในงาน

โดยถามว่าตัวก่อความเครียดในงานนั้นเกิดขึ้นบ่อยครั้งแค่ไหน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดย 0 หมายถึง ไม่เคยเกิดขึ้นไปจนถึง 4 หมายถึง เกิดขึ้นเป็นประจำ

มิติ ข. วัดความเครียดที่เกิดขึ้นจากตัวก่อความเครียดในงาน

โดยถามว่าตัวก่อความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นทำให้เครียดในระดับใด

ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 0 หมายถึง ไม่ก่อให้เกิดความเครียด ไปจนถึง 4 หมายถึง ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด

วิธีคิดคะแนนแต่ละข้อ ให้คูณคะแนนทั้งสองมิติเข้าด้วยกัน จากนั้นรวมคะแนนของทุกข้อแล้วหาค่าเฉลี่ย เป็นคะแนนตัวก่อความเครียดในงานที่นำไปใช้วิเคราะห์

3. นำมาตรวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในขั้นสร้างมาตร ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่ให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน ผู้วิจัยคัดข้อคำถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในขั้นนี้หมายถึง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามข้อนั้นกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ เกินค่าวิกฤติทั้ง 2 มิติ รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดตัวก่อความเครียดในงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) ($N = 50$)

ข้อคำถาม	ค่า CITC		
	มิติ ก.	มิติ ข.	ผ่าน
1. ภาระงานมีมากจนต้องทำนอกเวลางาน หรือเอากลับไปทำที่บ้าน	.09	.30	
2. การต้องทำงานจำนวนมากในระยะเวลาที่จำกัด	.29	.48	✓
3. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย	.27	.49	
4. การได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือยากเกินความสามารถ	.21	.53	
5. การต้องแก้งานซ้ำแล้วซ้ำอีก เนื่องจากการได้รับคำสั่งผิดๆ หรือไม่ชัดเจน	.47	.70	✓
6. การไม่รู้ว่าคุณเองมีบทบาทอะไร และต้องทำอะไรบ้าง	.44	.45	✓
7. คำสั่งหลายอย่างที่รับจากหัวหน้าขัดแย้งกันเอง จนไม่สามารถปฏิบัติตามได้	.51	.63	✓
8. การปฏิบัติหน้าที่ก้าวก่ายกัน	.54	.63	✓
9. การต้องทำงานแทนผู้อื่น	.35	.62	✓
10. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในงานไม่เป็นธรรม	.58	.79	✓
11. ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานในหน้าที่	.70	.67	✓
12. การต้องรับผิดชอบงานที่อาจเกิดความผิดพลาดและนำมาซึ่งผลเสียแก่ตนเอง	.27	.72	✓
13. การไม่สามารถทำให้หัวหน้าพอใจ หรือยอมรับในการทำงานได้	.31	.53	✓
14. การต้องทำงานโดยไม่รู้ว่าคุณต้องทำอะไร อย่างไร	.55	.72	✓
15. หัวหน้าไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อกรปฏิบัติงานของลูกน้อง	.65	.73	✓
16. หัวหน้าใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการทำงาน	.38	.65	✓
17. การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าที่เป็นจริง	.51	.65	✓
18. การเผชิญกับสถานการณ์คลุมเครือประการบาง เช่น ความเข้าใจผิดของเพื่อนร่วมงาน หรือการถูกขูขบขืนนินทา	.33	.52	✓
19. การแก่งแย่งความดีความชอบหรือแข่งขันเพื่อความก้าวหน้าในหมู่เพื่อนร่วมงาน	.61	.74	✓
20. ลูกน้องไม่เชื่อถือ ไม่เชื่อฟัง ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง	.21	.62	
21. ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า หรือผู้ที่มาติดต่อ	.06	.49	
22. งานที่ทำไม่มีความมั่นคงต่อไปในอนาคต	.27	.48	✓

ตาราง 3 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดตัวก่อความเครียดในงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) ($N = 50$)

ข้อคำถาม	ค่า CITC		
	มิติ ก.	มิติ ข.	ผ่าน
23. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานตามที่ควรจะเป็น	.59	.71	✓
24. ไม่มีโอกาสได้พัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง	.49	.74	✓
25. ถูกคุกคามว่าจะถูกปลดจากงานหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงาน	.52	.43	✓
26. ไม่ได้รับการสนับสนุนปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ	.53	.60	✓
27. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น	.57	.67	✓
28. ระบบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนไม่เป็นธรรม	.52	.75	✓
29. บรรยากาศในองค์กรไม่เป็นมิตร	.61	.73	✓
30. ขาดความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ	.63	.84	✓
31. มีการแบ่งแยก กีดกัน หรือสนับสนุนช่วยเหลืออย่างไม่เปิดเผยภายในองค์กร	.55	.80	✓
32. ถูกปิดกั้นข้อมูลต่างๆ หรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญในองค์กร	.54	.70	✓
33. การมีประสบการณ์ที่ทำให้เกิดทัศนคติทางลบกับองค์กร	.62	.70	✓
34. ไม่มีเวลาพอที่จะทำกิจกรรมส่วนตัว	.62	.56	✓
35. ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือเหนื่อยเกินกว่าที่จะทำอย่างอื่นได้หลังเลิกงาน	.68	.64	✓
ค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบาค	.92	.96	.96

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำเฉพาะข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อข้างต้น จำนวน 30 ข้อ มาคิดคะแนนตามวิธีการข้างต้น (มิติ ก x มิติ ข) แล้วหาค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) อีกครั้ง ส่งผลให้มาตรวัดตัวก่อความเครียดในงานมีค่าความเที่ยง เท่ากับ .96 ได้ข้อคำถามที่มีคุณภาพ จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 2 มาตรการวัดเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษามาตรการวัดเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน “Hassles Scale” ของ Kanner และคณะ (1981) จำนวน 117 สถานการณ์ พบว่าขอบเขตของเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันนั้นครอบคลุมตั้งแต่การทำงาน สุขภาพ ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อม ผลจากการกระทำ รวมไปถึงสิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Kanner et al., 1981)

2. ผู้วิจัยคัดเลือกเรื่องรบกวนจาก “Hassles Scale” ที่สามารถพบได้ในชีวิตประจำวัน ในบริบทสังคมไทย 60 สถานการณ์ โดยตัดเรื่องรบกวนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานออกเพื่อไม่ให้ซ้ำซ้อนกับตัวก่อความเครียดในงาน สร้างเป็นแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ดังรายชื่อในภาคผนวก ก ไปทดลองใช้กับบุคคลทั่วไปในวัยทำงานโดยไม่จำกัดอาชีพ จำนวน 50 คน เพื่อคัดเลือก 30 สถานการณ์ นำมาสร้างเป็นมาตรการวัดที่จะนำไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคาร

คำถามเพื่อใช้วัดเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่

มิติ ก. วัดการเกิดเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน

โดยถามว่า ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา เรื่องรบกวนนั้นเกิดขึ้นหรือไม่ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดย 0 หมายถึง ไม่เกิดขึ้น และ 1 หมายถึง เกิดขึ้นใน 1 เดือนที่ผ่านมา

มิติ ข. ความหงุดหงิดจากเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันที่เกิดขึ้น

โดยถามว่า เรื่องรบกวนที่เกิดขึ้นนั้นรบกวนหรือทำให้หงุดหงิดระดับใด ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดย 0 หมายถึง ไม่ก่อให้เกิดความหงุดหงิด ไปจนถึง 4 หมายถึง ก่อให้เกิดความหงุดหงิดมากที่สุด

วิธีคิดคะแนนแต่ละข้อ ให้คูณของคะแนนทั้งสองมิติเข้าด้วยกัน จากนั้นนำคะแนนของทุกข้อมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย เป็นคะแนนเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันนำไปใช้วิเคราะห์

3. นำมาตรการที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในชั้นสร้างมาตร ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่ให้ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน คัดข้อคำถามโดยคิดคะแนนตามวิธีการข้างต้น (มิติ ก x มิติ ข) แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งปรากฏว่ามีค่าสหสัมพันธ์สูงเกินค่าวิกฤติทุกข้อ ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) ($N = 50$)

ข้อคำถาม	ค่า CITC
1. ทะเลาะหรือมีปัญหาเกี่ยวกับสามี/ ภรรยา หรือคนรัก	.49
2. ชัดแย้ง ได้เถียงกับคนในครอบครัว (พ่อแม่-พี่น้อง)	.52
3. ไม่มีเวลาพอที่จะทำสิ่งที่จำเป็นต้องทำ	.61
4. นอนหลับไม่เพียงพอ	.54
5. พักผ่อนไม่เพียงพอ	.64
6. เพื่อนบ้านไม่เป็นมิตร	.55
7. การไม่สามารถตัดสินใจในสิ่งต่างๆ ได้ดี	.51
8. การมีคนที่ไม่ใช่คนในครอบครัวมาอาศัยอยู่ในบ้าน	.31
9. ปัญหาความมั่นคงทางการเงิน	.65
10. กังวลเกี่ยวกับหนี้สิน	.69
11. การต้องรับผิดชอบทางการเงินให้บุคคลอื่น	.66
12. ปัญหาทางการเงินกับเพื่อนหรือคนคุ้นเคย	.60
13. กลัวการถูกปฏิเสธ	.71
14. มีสิ่งต่างๆ ที่ต้องทำมากเกินไป	.72
15. การต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น บนท้องถนน ในที่ชุมชน	.68
16. อยู่ในที่ที่มีคนสูบบุหรี่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ในงานเลี้ยงสังสรรค์	.52
17. การต้องรอคอยนานๆ เช่น การนัดหมาย การรอคิว	.62
18. การไม่สามารถเป็นตัวของตัวเอง	.68
19. การต้องเสียเวลากับเรื่องไม่เป็นเรื่อง	.64
20. กังวลเกี่ยวกับความขัดแย้งในตนเอง เช่น อยากผอมแต่ชอบรับประทานจุกจิก	.44
21. รู้สึกขัดแย้งในสิ่งที่ต้องทำ เช่น ในสถานการณ์ที่ต้องเลือกระหว่างความรู้สึกกับความถูกต้อง	.55
22. ถูกตัดไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์	.49
23. ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น	.77
24. ปัญหาการจราจร	.70
25. ปัญหามลพิษ	.64
26. ปัญหาทางกฎหมาย ตั้งแต่เรื่องเล็กน้อย เช่น ถูกปรับ ไปจนถึงการเกิดคดีความต่าง ๆ	.55
27. สัมผัส หรือทำของหาย	.71
28. การเจ็บป่วยทางร่างกาย	.66
29. ปัญหาสุขภาพของคนในครอบครัว	.62
30. กังวลเกี่ยวกับอนาคต	.73
ค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบาค	.95

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ รายข้อทั้ง 30 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ส่งผลให้มาตรวัดมีค่าความเที่ยง เท่ากับ .95 และได้ข้อคำถามที่มีคุณภาพ จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 มาตรวัดความเครียด ผู้วิจัยได้พัฒนาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยศึกษามาตรวัดความเครียดและเลือกใช้มาตรวัด Depression Anxiety Stress Scales (DASS) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นักวิจัยระบุว่ามีความเที่ยงและความตรงในการวัดระดับความซึมเศร้า ความวิตกกังวล และความเครียด ของทั้งผู้ป่วยและบุคคลทั่วไป (Antony, Bieling, Cox, Enns, & Swinson, 1998, p. 180) โดยงานวิจัยดังกล่าวได้มีการวิเคราะห์ ปัจจัยเปรียบเทียบ DASS ฉบับเต็มกับมาตรวัดฉบับย่อ Depression Anxiety Stress Scale-21 (DASS-21) และพบว่า DASS-21 มีข้อดีหลายประการ อาทิ มีจำนวนข้อน้อยกว่า มีโครงสร้าง ปัจจัยที่ชัดเจนกว่า ทั้งยังพบว่ามีค่าความเที่ยงสูงใกล้เคียงกับฉบับเต็ม (DASS-21 $\alpha = .91$, DASS-42 $\alpha = .95$)

ผู้วิจัยจึงได้นำข้อคำถามเฉพาะส่วนที่ใช้วัดความเครียด (DASS - Stress scales) จำนวน 7 ข้อ จากมาตรวัดฉบับย่อ (DASS-21) มาใช้ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นการวัดกลุ่ม อาการเครียด เช่น ความตึงเครียด ความโกรธเคืองฉุนเฉียว การสงบใจลงได้ยาก และแนวโน้มที่จะ มีการตอบสนองในลักษณะที่เกินกว่าเหตุต่อสถานการณ์ตึงเครียด

2. ผู้วิจัยได้แปลและนำข้อคำถามดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ในทางจิตวิทยา (ดังรายชื่อในภาคผนวก ก) ตรวจสอบภาษาและความถูกต้องก่อนนำไปใช้ และปรับมาตรวัดซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 4 ระดับ เป็น 5 ระดับเพื่อให้สอดคล้องกับ มาตรวัดอื่น ๆ ในงานวิจัยนี้ ให้ผู้ตอบรายงานระดับความเครียดของตนเอง จาก 1 หมายถึง ไม่จริงเลย ไปจนถึง 5 หมายถึง จริงที่สุด คิดคะแนนโดยการนำคะแนนทุกข้อมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย

3. นำมาตรวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในชั้นสร้างมาตร ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่ให้เข้าใกล้กับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วคิดข้อคำถามด้วยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งปรากฏว่ามีค่าสหสัมพันธ์สูงเกินค่าวิกฤติ ทุกข้อ ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเครียด โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) ($N = 50$)

ข้อคำถาม	ค่า CITC (7 ข้อ)
1. ฉันรู้สึกว่าเป็นการยากที่จะค่อยๆ สงบจิตใจของตนเองลง	.56
2. ฉันมักแสดงออกหรือมีการตอบโต้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะที่เกินกว่าเหตุ	.53
3. ฉันมักจะวุ่นวายอยู่กับเรื่องนั้นเรื่องนี้อยู่ตลอดเวลา	.35
4. ฉันเป็นคนที่หงุดหงิดได้ง่าย	.48
5. ฉันพบว่าเป็นการยากที่จะทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย	.30
6. ฉันไม่สามารถถอนออกกลับได้หากมีสิ่งใดมาขัดขวางการทำงานของฉัน	.42
7. ฉันเป็นคนอารมณ์อ่อนไหว	.40
ค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบาค	.72

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อทั้ง 7 ข้อมาค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ส่งผลให้มาตรวัดมีค่าความเที่ยง เท่ากับ .72 ได้ข้อคำถามที่มีคุณภาพจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 มาตรการวัดรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ผู้วิจัยได้พัฒนาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษามาตรวัดองค์ประกอบรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ “TABP Component Measures” ของ Edward & Baglioni, Jr. (1991) ที่ได้นำมาตรวัดรูปแบบพฤติกรรมแบบเอของบอร์ทเนอร์ (Bortner Scale) มาตรวัดฟรามิงแฮม (Framingham Scale) และมาตรวัดของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey: JAS) มาวิเคราะห์แยกองค์ประกอบใหม่ได้ 15 องค์ประกอบ และเมื่อนำมาทดลองใช้พบว่ามีความเหมาะสมในการทำงานและการอธิบายสูงกว่ามาตรวัดเดิม (Edward & Baglioni, Jr., 1991, p. 286)

องค์ประกอบของรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ได้แก่ การทำหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน การตรงต่อเวลา พฤติกรรมการรับประทานเร็ว การพูดตัดบทหรือเปลี่ยนประเด็นไป เป็นเรื่องที่ตนเองสนใจ การไม่มีความอดทน ความทะเยอทะยาน การมุ่งการแข่งขัน ความเร็ว ความกดดันเกี่ยวกับเวลา ความเกี่ยวข้องกับงาน การเป็นคนเจ้าอารมณ์ ความรับผิดชอบในงาน และความต้องการได้รับการยอมรับกล่าวอ้างถึง

2. ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบดังกล่าวสร้างเป็นมาตรวัดที่มีลักษณะ Semantic differential scale เช่นเดียวกับมาตรวัดรูปแบบพฤติกรรมแบบเอของบอร์ทเนอร์ (Bortner Scale) โดยปรับลดจาก 11 ระดับลงมาให้เหลือเพียง 5 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรอื่น ๆ ในการวิจัยนี้ นอกจากนั้นยังได้เพิ่มคำอธิบายในแต่ละข้อเพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ได้ข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ วิธีคิดคะแนนมาตรวัดในส่วนนี้ ให้รวมคะแนนทุกข้อเข้าด้วยกันแล้วหาค่าเฉลี่ยก่อนนำไปวิเคราะห์

3. นำมาตรวัดที่ผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในชั้นสร้างมาตร ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่ให้เข้าใกล้กับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วตัดข้อคำถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในชั้นนี้จำนวน 12 ข้อ ดังตาราง 6

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อทั้ง 12 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ส่งผลให้มาตรวัดมีค่าความเที่ยง เท่ากับ .78 สรุปได้ข้อคำถามที่มีคุณภาพจำนวน 12 ข้อ

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตราวัดรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) ($N = 50$)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1 (14ข้อ)	ครั้งที่ 2 (12ข้อ)
1. ในการทำงาน เพื่อนของฉันมองว่าฉันเป็นคน ทำงานสบายๆจริงจังกับงานมากเกินไป 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.41	.39
2. ในเรื่องต่างๆ ไป ฉันพบว่าตัวฉันเองเป็นคน ไม่แข่งขัน จึงดีจึงเด่นกับใครมุ่งการแข่งขัน ต้องการเอาชนะ 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.33	.33
3. ในการพูดคุยกับบุคคลอื่นๆ ฉันพบว่าฉัน เป็นผู้ฟังที่ดีมักพูดแทรก พูดตัดบทหรือเปลี่ยนประเด็นไปเรื่องที่ตัวเองสนใจ 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.54	.52
4. ฉันคิดว่าตัวเองเป็นคน ไม่เร่งรีบ แม้ในเวลาคับขันเร่งรีบเสมอ ทำงานแข่งกับเวลา 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.30	.30
5. เมื่อสิ่งต่างๆ ไม่เป็นไปอย่างรวดเร็วตามที่คิด หรือในสถานการณ์ที่ต้องรอคอย ฉันพบว่าฉัน ใจเย็น สามารถอดทนรอได้หงุดหงิด ไม่มีความอดทนในการรอคอย 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.24	-
6. ฉันพบว่าในการทำสิ่งต่างๆ ฉันมักจะ ทำอะไรทีละอย่างทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.39	.40
7. เมื่อเปรียบเทียบกับคนทั่วไป ฉันเป็นคน พูดช้าพูดเร็วและเร็ว จนบ่อยครั้งคนอื่นฟังไม่ทัน 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.28	.30
8. ในการทำสิ่งต่างๆ ฉันมักจะ ทำตามความพอใจของตัวเองต้องการเป็นที่ยอมรับและประสบความสำเร็จ 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.25	-
9. ในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องเคลื่อนไหว เช่น การเดิน หรือรับประทาน ฉันพบว่าตัวเองมักจะ ทำอย่างช้าๆทำอะไรอย่างรวดเร็ว 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.37	.41
10. ฉันรู้สึกว่าฉันเป็นคน เข้ากับคนอื่นได้ง่ายเข้ากับคนอื่นยาก 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.48	.46
11. ในการเผชิญกับสถานการณ์กดดันต่างๆ ฉันพบว่าฉันมักจะ ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกตนเองได้อารมณ์แปรปรวน ก้าวร้าวรุนแรง 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.42	.39
12. เพื่อนของฉันมองว่าฉันเป็นคน ไม่ทะเยอทะยานมีความทะเยอทะยานสูง 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.40	.41
13. เมื่อมีสิ่งต่างๆ ที่ต้องทำจำนวนมาก ฉันมักจะ ทำอย่างค่อยเป็นค่อยไปจัดเวลาให้สามารถทำสิ่งต่างๆ ได้มากที่สุด ในเวลาน้อยที่สุด 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.47	.45
14. เมื่อมีเวลาว่างให้ได้พักผ่อน ฉันมักจะ สบายใจ พักผ่อนเต็มที่รู้สึกผิด รู้สึกว่ากำลังทำสิ่งไร้สาระ 1..... 2..... 3..... 4..... 5	.61	.60
ค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบาค	.77	.78

ส่วนที่ 5 มาตรการวัดความเชื่อในแหล่งการควบคุม ผู้วิจัยได้พัฒนาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อในแหล่งการควบคุมของ Rotter และมาตรวัดของ Robbins (1996) ซึ่งได้ปรับปรุงจากมาตรวัดความเชื่อในแหล่งการควบคุม “I-E Scale” ของ Rotter (1975) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงเพิ่มเติมได้ข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ

2. นำมาตรวัดส่วนนี้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและการแปลจากภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ดังรายชื่อในภาคผนวก ก) เป็นผู้ตรวจสอบว่าแปลได้อย่างถูกต้อง และผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปทดลองใช้ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใน 1 ข้อคำถาม จะมี 2 ข้อความให้เลือก ระหว่างข้อความที่แสดงถึงการมีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายใน และการมีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอก เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในข้อคำถามชุดนี้คือ ถ้าผู้ตอบเลือกข้อที่แสดงถึงการมีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายในจะได้ 1 คะแนน และถ้าเลือกข้อที่แสดงถึงการมีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอกจะได้ 0 คะแนน รวมคะแนนของทุกข้อแล้วหาค่าเฉลี่ย

3. นำมาตรวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในชั้นสร้างมาตร ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่ให้ชื่อกับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการหาค่าความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน สูตรที่ 20 (KR-20) ซึ่งเป็นวิธีการสำหรับมาตรวัดที่คำตอบมีค่าเป็น 1 และ 0 ดังต่อไปนี้

$$P_{KR20} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2} \right)$$

เมื่อ	k	=	จำนวนรายการที่มีอยู่ในมาตร
	p	=	สัดส่วนประชากรที่ตอบในข้อนั้นถูก
	q	=	สัดส่วนประชากรที่ตอบในข้อนั้นผิด ($1 - p$)
	σ^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมของการทดสอบ

โดยผู้วิจัยทดลองตัดข้อคำถามออกทีละข้อ เพื่อดูว่าเมื่อตัดข้อใดออกไปแล้วจะได้ค่าความเที่ยงเพิ่มขึ้นสูงสุด สรุปในขั้นตอนนี้คงเหลือข้อคำถามนำไปใช้ 9 ข้อ และมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .67 ดังตาราง 7

ตาราง 7 การหาค่าความเที่ยงของมาตรวัดความเชื่อในแหล่งการควบคุม โดยการหาค่าความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน สูตรที่ 20 (KR-20)

ข้อความคำถาม		ครั้งที่ 1 (12 ข้อ)	ครั้งที่ 2 (9 ข้อ)
1	ก. การสามารถทำเงินได้มากเป็นเรื่องของการทำในโอกาสและจังหวะที่เหมาะสม ข. ความก้าวหน้าเป็นผลมาจากการทำงานหนักและความอดทน	✓	-
2	ก. ผลการประเมินที่ได้รับสัมพันธ์กับระดับการทุ่มเทในการทำงานว่ามากน้อยแค่ไหน ข. บ่อยครั้งที่ปฏิกิริยาของหัวหน้าดูเหมือนว่าขึ้นอยู่กับอารมณ์ ไม่สม่ำเสมอ	✓	✓
3	ก. จำนวนการหย่าร้างบ่งชี้ว่าคนจำนวนมากขึ้นไม่พยายามที่จะทำให้ชีวิตการแต่งงานเป็นไปด้วยดี ข. การแต่งงานเป็นการเสี่ยงโชค	✓	✓
4	ก. ไม่มีเหตุผลที่จะคิดว่าใครๆ ก็สามารถเปลี่ยนความคิดพื้นฐานของบุคคลอื่นได้ ข. เมื่อฉันเป็นฝ่ายถูก ฉันสามารถทำให้คนอื่นเชื่อตามได้	✓	✓
5	ก. การได้เลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของคนที่โชคดีกว่าคนอื่น ๆ เล็กน้อย ข. ความสามารถในการหาเลี้ยงชีพในอนาคตขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้น	✓	✓
6	ก. บุคคลสามารถจัดการกับคนอื่น ๆ ได้ง่ายง่ายดาย ขอเพียงแต่รู้ว่าเขาเป็นบุคคลลักษณะใด ข. ฉันมีอิทธิพลต่อการกระทำของผู้อื่นน้อยมาก	✓	✓
7	ก. ความทุกข์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับชีวิตมนุษย์เป็นความโชคร้าย ข. ความโชคร้ายต่างๆเป็นผลมาจากการกระทำที่ผิดพลาดของบุคคลนั้น	✓	✓
8	ก. คนอย่างฉันอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญในระดับโลกได้ถ้าคนอื่นรับฟังความคิดเห็น ข. การที่บุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมได้เป็นเพียงความคิดเท่านั้น	✓	-
9	ก. ฉันกล้าตัดสินใจที่จะทำอะไรลงไปเพราะเชื่อว่าฉันสามารถทำได้ ข. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำสิ่งใดๆ ขึ้นอยู่กับบุญกรรมที่สร้างไว้แต่ชาติปางก่อน	✓	✓
10	ก. ผลการประเมินที่ฉันได้รับเป็นผลมาจากความพยายามของตัวเอง โชคชะตามีส่วนน้อยมากหรือไม่เลย ข. บางครั้งฉันรู้สึกว่ามีส่วนในผลการประเมินที่ได้รับน้อยมาก	✓	✓
11	ก. สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นกับตัวฉันเป็นเพียงความบังเอิญ ข. ฉันเป็นผู้กำหนดโชคชะตาของตัวเอง	✓	✓
12	ก. การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝน ข. เป็นสิ่งที่เหมาะสมที่จะเป็นไปไม่ได้ที่จะรู้ว่า จะทำให้ผู้อื่นพอใจได้อย่างไร	✓	-
ค่าความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน สูตรที่ 20		.61	.67

ส่วนที่ 6 มาตราวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ผู้วิจัยได้พัฒนาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษามาตราวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนของ Jones (1986) ซึ่งมีข้อคำถาม 8 ข้อ และและมาตราวัดของ Riggs & Knight (1994) ซึ่งมีข้อคำถาม 10 ข้อ จากนั้นผู้วิจัยได้ตัดข้อที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจครั้งนี้ออกไป ทั้งได้สร้างข้อคำถามเพิ่มเติม ได้ข้อคำถามที่นำไปทดลองใช้จำนวน 15 ข้อ

2. ผู้วิจัยนำข้อคำถามในส่วนที่แปลไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและการแปลจากภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ดังรายชื่อในภาคผนวก ก) เป็นผู้ตรวจสอบว่าแปลได้อย่างถูกต้อง และผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปทดลองใช้

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จาก 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง รูปแบบการให้คะแนนการตอบข้อคำถามในส่วนนี้แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก ให้คะแนนคำตอบว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1 คะแนน เพิ่มขึ้นช่วงคำตอบละ 1 คะแนน ไปถึงคำตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 คะแนน ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวกมีจำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 13, 14 และ 15

ข. ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ ให้คะแนนคำตอบว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 คะแนน ลดลงช่วงคำตอบละ 1 คะแนน ไปถึงคำตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1 คะแนน ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวกมีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7, 8, 9 และ 10

3. นำมาตราวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในขั้นสร้างมาตร ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่ให้ช้กับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วคิดข้อคำถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในขั้นนี้จำนวน 14 ข้อ ดังรายละเอียดในตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) ($N = 50$)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1 (15 ข้อ)	ครั้งที่ 2 (14 ข้อ)
1. งานของฉันอยู่ในขอบเขตที่ฉันสามารถจัดการได้	.37	.37
2. ฉันรู้สึกว่าคุณมีความสามารถเกินกว่าที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน	.46	.46
3. ฉันมีความรู้ทางเทคนิคทั้งหมดที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานของฉัน	.54	.54
4. ฉันมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันมีไม่น้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน	.65	.63
5. ประสบการณ์และความสำเร็จที่ผ่านมาทำให้ฉันมั่นใจว่า ฉันจะสามารถทำงานต่อไปได้ดี	.39	.38
6. ฉันคิดว่าฉันสามารถรับผิดชอบงานที่ทำหยาบมากกว่างานในปัจจุบันได้	.47	.46
7. ความก้าวหน้าในงานของฉันถูกจำกัดด้วยความสามารถของฉันที่ไม่เพียงพอ	.47	.47
8. ฉันรู้สึกกังวลเมื่อผู้อื่นมองดูฉันทำงาน	.41	.43
9. คนส่วนใหญ่ในที่ทำงานสามารถทำงานได้ดีกว่าฉัน	.48	.47
10. ฉันขาดความสามารถในการทำหน้าที่บางอย่างในงานของฉัน	.45	.47
11. ฉันเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานของฉัน	.65	.66
12. ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในทักษะและความสามารถในการทำงานของฉันมาก	.42	.43
13. ฉันมีทักษะทุกอย่างที่จำเป็นในการที่จะทำงานให้ได้ดี	.53	.55
14. ฉันมั่นใจในความสามารถในการทำงานของฉัน	.42	.41
15. ถึงแม้ว่าฉันจะได้รับมอบหมายงานที่เกินความสามารถปัจจุบันของฉัน ฉันก็มั่นใจว่า ฉันจะสามารถเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองได้	.18	-
ค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบาค	.83	.84

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อมาคำนวณสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้ออีกครั้ง และคำนวณค่าความเที่ยงด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ส่งผลให้มาตรวัดมีค่าความเที่ยง เท่ากับ .84 ดังตาราง สรุปได้ข้อคำถามที่มีคุณภาพจำนวน 14 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากคณบดีคณะจิตวิทยา ติดต่อไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตชี้แจง รายละเอียดของงานวิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดย

1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยติดต่อขอความอนุเคราะห์จาก ผู้จัดการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ซึ่งได้มอบหมายให้ผู้จัดการบริหารพนักงานสัมพันธ์เป็นผู้ประสานงาน ทั้งให้ความร่วมมือในการแจกจ่ายและรวบรวมเก็บแบบสอบถามกลับคืน โดยได้ส่งแบบสอบถามให้จำนวน 150 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 105 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70 และเมื่อนำมาคัดเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์พบว่ามีจำนวน 93 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด

2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการแจก และรวบรวมเก็บแบบสอบถามกลับคืนจากฝ่ายวิจัยและการตลาด และฝ่ายสนับสนุนธุรกิจ โดยได้ส่งแบบสอบถามให้รวม 150 ชุด ได้แบบสอบถามคืน 125 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเมื่อนำมาคัดเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์พบว่ามีจำนวน 91 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60.67 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด

รวมแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 184 ชุด ดังรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง ในภาคผนวก ข