

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ และส่วนที่สอง คือศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด จำนวน 22 สาขา สังกัดภาคเหนือ 1 ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 245 คน ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานทุกคนและทุกสาขาดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนสาขาและจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สาขาธนาคารกรุงเทพ	จำนวนประชากร (คน)
1. สาขาประตูช้างเผือก	28 คน
2. สาขาประตูเชียงใหม่	16 คน
3. สาขาสันป่าข่อย	29 คน
4. สาขานนทบุรี	16 คน
5. สาขาช่วงสิงห์	8 คน
6. สาขา கடสวนแก้ว	17 คน
7. สาขาเมืองสมุทร	11 คน
8. สาขาท่าแพ	16 คน
9. สาขาช้างคลาน	16 คน
10. สาขาศรีนครพิงค์	17 คน
11. สาขาย่อยหนองหอย เชียงใหม่	5 คน
12.สาขานนศรีดอนไชย เชียงใหม่	7 คน

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สาขาธนาคารกรุงเทพ	จำนวนประชากร (คน)
13. สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	7 คน
14. สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3 คน
15. สาขาสยามทีวี	6 คน
16. สาขานอนนิมมานเหมินทร์	7 คน
17. สาขาคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	6 คน
18. สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	6 คน
19. สาขาย่อยพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่	6 คน
20. สาขาย่อยเทสโก้ โลตัสคำเที่ยง	6 คน
21. สาขาย่อยคาร์ฟูร์ เชียงใหม่	6 คน
22. สาขาย่อยบิ๊กซี เชียงใหม่	6 คน
รวม	245 คน

ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2552

3.2 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูล จากพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2) ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลภาพรวมในการจัดสวัสดิการของธนาคาร จากคู่มือพนักงานธนาคารกรุงเทพ วารสารธนาคาร อินทราเน็ตของธนาคาร หนังสือ เอกสาร อินเทอร์เน็ต งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้แก่แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน ระดับเงินเดือน สวัสดิการที่เคยได้รับจากธนาคาร ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินค่าระดับความสำคัญของความพึงพอใจในแต่ละด้าน แบบสอบถามประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

- (1) ด้านเงินกู้พนักงาน
- (2) ด้านค่าครองชีพ
- (3) ด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน
- (4) ด้านการออมเงินของพนักงาน
- (5) ด้านการพัฒนาพนักงาน
- (6) ด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินค่าระดับความสำคัญของปัจจัยในแต่ละด้าน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ 6 ปัจจัยได้แก่

- (1) ปัจจัยด้านเงินกู้พนักงาน
- (2) ปัจจัยด้านค่าครองชีพ
- (3) ปัจจัยด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน
- (4) ปัจจัยด้านการออมเงินของพนักงาน
- (5) ปัจจัยด้านการพัฒนาพนักงาน
- (6) ปัจจัยด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการที่พนักงานได้รับจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ภาพรวมในการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีพรรณนาความ

2) ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน ระดับเงินเดือน สวัสดิการที่ใช้กับธนาคาร ซึ่ง ใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

3) ความพึงพอใจของพนักงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

- (1) ด้านเงินกู้พนักงาน
- (2) ด้านค่าครองชีพ
- (3) ด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน
- (4) ด้านการออมเงินของพนักงาน
- (5) ด้านการพัฒนาพนักงาน
- (6) ด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย

โดยใช้มาตรวัดประเมินค่าระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยกำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- | | | |
|---|---------------------------------|--------|
| 5 | หมายถึง ความพึงพอใจมาก | ที่สุด |
| 4 | หมายถึง ความพึงพอใจมาก | |
| 3 | หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง | |
| 2 | หมายถึง ความพึงพอใจน้อย | |
| 1 | หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด | |

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และ มีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังได้หาความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับความพึงพอใจของพนักงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินกู้ ด้านค่าครองชีพ ด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน ด้านการออมเงินของพนักงาน ด้านการพัฒนาพนักงาน ด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย

4) ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มี โดยใช้ปัจจัยด้านสวัสดิการต่างๆ ของธนาคาร 6 ปัจจัย ได้แก่

- (1) ปัจจัยด้านเงินกู้พนักงาน
- (2) ปัจจัยด้านค่าครองชีพ
- (3) ปัจจัยด้านเงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน
- (4) ปัจจัยด้านการออมเงินของพนักงาน
- (5) ปัจจัยด้านการพัฒนาพนักงาน
- (6) ปัจจัยด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย

โดยการใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scale วัดประเมินค่าระดับความสำคัญของปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- | | |
|---|-------------------------------|
| 5 | หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มีความสำคัญมาก |
| 3 | หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง |
| 2 | หมายถึง มีความสำคัญน้อย |
| 1 | หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด |

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง มีความสำคัญมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง มีความสำคัญน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด

5) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการที่พนักงานได้รับจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การพิจารณาความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved