

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล แยกตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารออมสิน โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารของธนาคารออมสิน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 ศึกษาข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ข้อมูลปฐมภูมิโดยเก็บจากตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสิน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด จำนวน 25 สาขา พนักงานบนสำนักงานภาค และสำนักงานเขต ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 364 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยการคำนวณจากสูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5%

โดยคำนวณจากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดไว้ที่ 0.05

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

แทนค่าสูตร

$$\text{ขนาดตัวอย่าง} = \frac{364}{1 + 364(0.05)^2} = 190 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 190 ตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งพนักงานเป็น 25 สาขา จากนั้นเลือกตัวอย่างจากแต่ละสาขา โดยการเลือกแบบบังเอิญ ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร รายละเอียดดังนี้

สาขา	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. เชียงใหม่	19	10
2. สันกำแพง	14	7
3. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	20	10
4. ประจวบคีรีขันธ์	21	11
5. คอยสะเก็ด	14	7
6. บวกครกหลวง	14	7
7. ท่าแพ	14	7
8. หอนงหอย	15	8
9. ถนนทิพย์เนตร	14	7
10. เซ็นทรัลแอร์พอร์ต	7	4
11. ฟาง	12	6
12. สันทราย	15	8
13. แม่ริม	16	8
14. แม่แตง	11	6
15. หางดง	14	7
16. เชียงดาว	9	5
17. ไชยปราการ	10	5
18. พร้าวก	9	5
19. แม่ใจ	11	6
20. สันป่าตอง	14	7
21. จอมทอง	11	6
22. สอด	10	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สาขา	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
23. อมก้อย	6	3
24. คอยเต่า	7	4
25. สารภี	13	7
พนักงานสำนักงานภาค	30	16
พนักงานสำนักงานเขตเชียงใหม่ 1	7	4
พนักงานสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2	7	4
รวม	364	190

3.3 วิธีการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน จำนวนคนที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว และการใช้บริการสวัสดิการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสิน แบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนลำดับความสำคัญ (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนักของตัวเลือกแต่ละช่วง ดังนี้

3	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
0	หมายถึง	ไม่พอใจ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบเขียนปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

2) วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (X) และนำเสนอตารางความสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยต่อองค์ประกอบความพึงพอใจ ดังนี้

2.50 – 3.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
0.50 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
0.00 – 0.49	หมายถึง	ไม่พอใจ