

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

รายงานโครงการเฉพาะบุคคล เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” ได้แบ่งหัวข้อระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ใช้แนวทางของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่าย รองผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้บริหารระดับหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ได้แก่ อาคารเพชรบุรี และอาคารสวนมะลิ จำนวน 2,715 คน ซึ่งเป็นข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2552 ของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานใหญ่ทั้ง 6 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
2. กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3. กลุ่มลูกค้ารายย่อย
4. กลุ่มการเงิน
5. กลุ่มปฏิบัติการ
6. อื่น ๆ (สายกำกับและตรวจสอบ สายทรัพยากรบุคคล สายเลขาธิการองค์กรและบริหารสินทรัพย์ สายบริหารความเสี่ยง)

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรทั้งหมด การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดโดยคำนวณจากสูตรการหากลุ่มตัวอย่างของของ Taro Yamane โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่น 95.0 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อน
 แทนค่าตามสูตร ได้ผลดังนี้

$$n = \frac{2,715}{1 + 2,715(0.05)^2}$$

$$= 348.63$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตร เท่ากับ 349 คน
 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จึงใช้จำนวน 350 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้างนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่ม แล้วกระจายให้แต่ละกลุ่มงานตามสัดส่วนเป็นเปอร์เซ็นต์ที่เท่ากัน โดยแต่ละกลุ่มงานมีกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่าย รองผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ผู้บริหารระดับหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน เจ้าหน้าที่

ตารางที่ 3.1
จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร ทั้งหมด	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (หน่วย : คน)
กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	249	32
กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	283	36
กลุ่มลูกค้ารายย่อย	455	58
กลุ่มการเงิน	147	19
กลุ่มปฏิบัติการ	1,038	133
อื่น ๆ	543	72
รวม	2,715	350

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีข้อคำถามชนิดปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) และปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน กลุ่มงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check-List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 29 ข้อ โดยคำถามเป็นสเกลประเมินค่าแบบรวม (Likert Scale) คำตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 14 ข้อ โดยคำถามเป็นสเกลประเมินค่าแบบรวม (Likert Scale) คำตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 คำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมในด้านการสื่อสารภายในของธนาคารฯ และความผูกพันต่อธนาคารฯ ซึ่งเป็นคำถามแบบเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารภายในธนาคารฯ และความผูกพันต่อธนาคารฯ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากสมมติฐานของการศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารฯ

ตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร

การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร

สำหรับมาตราส่วนประเมินค่าวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย 5 ระดับ โดยแต่ละระดับได้คะแนนแตกต่างกันจาก 1, 2, 3, 4, 5 ซึ่งกำหนดค่าคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

จากนั้นได้ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแบ่งความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ถือว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ถือว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ถือว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ถือว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ถือว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การวัดความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับมาตราส่วนประเมินค่าวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 5 ระดับ โดยแต่ละระดับได้คะแนนแตกต่างกันจาก 1, 2, 3, 4, 5 ซึ่งกำหนดค่าคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่ค่อยเห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

จากนั้นได้ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแบ่งความผูกพันต่อองค์กร เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ถือว่า มีความผูกพันในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 ถือว่า มีความผูกพันในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ถือว่า มีความผูกพันในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 ถือว่า มีความผูกพันในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 ถือว่า มีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

โดยนำผลการศึกษาทั้ง 3 ด้านมาสรุปคิดคะแนนความพึงพอใจโดยรวม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะไม่คิดแยกเป็นส่วน ๆ ซึ่งแต่ละส่วนนั้นจะนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ยแทน

การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาการ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (Content Validity) และขอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียง (Pre-Test) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ความเข้าใจ และชัดเจนในคำถาม จำนวน 30 ชุด และนำมาทำการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ตามวิธีของครอนบัค (Alpha Coefficient Cronbach) ซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถามมี ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายนอกฯ ได้ค่าเท่ากับ 0.92

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อธนาคารฯ ได้ค่าเท่ากับ 0.75

ค่าที่ได้ทั้ง 2 ส่วนมีมากกว่า 0.70 แบบสอบถามจึงมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน อายุงาน กลุ่มงาน สายงาน

1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร

1.3 ความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

1.4.1 การสื่อสารภายในของธนาคารฯ

1.4.2 ความผูกพันต่อธนาคารฯ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการใช้สถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test และ F-Test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยใช้การทดสอบของ LSD Test และค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson's Product Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและค่าทางสถิติ เพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ ตลอดจนเพื่อความรวดเร็วในการคำนวณ ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) 13.0 for Windows Evaluation Version และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตาราง