บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล โดยใช้การสำรวจแบบวัดผลครั้งเดียว (One-shot Case Study) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำการสำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น 4 ระดับชั้น คือ

1. ระดับ Staff (ระดับพนักงาน)
2. ระดับ Association (ระดับช่วยบริหาร)
3. ระดับ Officer (ระดับบริหารชั้นต้น)
4. ระดับ AVP (ระดับ Assistant Vice President)

การวิจัยครั้งนี้ ไม่รวมถึงคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญ

ประชากรที่ศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉพาะสำนักงานใหญ่ มีจำนวนทั้งสิ้น 5,430 คน นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ตามสูตรทาโร ยามาเนะ (Yamane Taro) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

สูตรของ Taro Yamane: $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า

N = จำนวนประชากรในการศึกษา

แทนค่าตามสูตร $n = \frac{5,430}{1+ (5,430 \times 0.05^2)}$

$n = 372.55$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นจำนวน 372.55 คน และเพื่อลดความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตามลำดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งพนักงานออกตามระดับชั้น แล้วจึงสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นออกมาอีกครั้งหนึ่ง โดยจำแนกตามสัดส่วนที่เป็นจริงของพนักงานแต่ละระดับชั้น ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงสัดส่วนที่เป็นจริงของพนักงานแต่ละระดับชั้น

ระดับชั้นของพนักงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
ระดับ Staff	2,182	160	40.2
ระดับ Association	528	39	9.7
ระดับ Officer	2,384	176	44.0
ระดับ AVP	336	25	6.1
รวม	5,430	400	100

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสัมพันธ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน โดยเป็นคำถามปิด

2. คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งได้กำหนดค่าคะแนนและค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด / เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเป็น 5	4.20 – 5.00
มาก / เห็นด้วย	ให้คะแนนเป็น 4	3.40 – 4.20
ปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3	2.60 – 3.40
น้อย / ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนนเป็น 2	1.80 – 2.60
น้อยที่สุด / ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเป็น 1	1.00 – 1.80

3. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งได้กำหนดคะแนนและค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม	ค่าเฉลี่ย
พึงพอใจมาก	ให้คะแนนเป็น 5	4.20 – 5.00
พึงพอใจ	ให้คะแนนเป็น 4	3.40 – 4.20
ปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3	2.60 – 3.40
ไม่พึงพอใจ	ให้คะแนนเป็น 2	1.80 – 2.60
ไม่พึงพอใจมาก	ให้คะแนนเป็น 1	1.00 – 1.80

4. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งได้กำหนดค่าคะแนนและค่าเฉลี่ยไว้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2

แสดงการกำหนดค่าคะแนนและค่าเฉลี่ยของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระดับความคิดเห็น (ความหมาย)	ระดับคะแนนของคำถาม		ค่าเฉลี่ย
	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ	
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (พึงพอใจมาก)	5	1	4.20 – 5.00
เห็นด้วย (พึงพอใจ)	4	2	3.40 – 4.20
ปานกลาง	3	3	2.60 – 3.40
ไม่เห็นด้วย (ไม่พึงพอใจ)	2	4	1.80 – 2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ไม่พึงพอใจมาก)	1	5	1.00 – 1.80

<u>การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ</u>

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการทดสอบ โดย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา การใช้ภาษา และลักษณะข้อความทางบวกและทางลบ แล้วแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบก่อนการใช้จริง (Pre – Test) 30 ชุด เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – coefficient) หลังจากทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.9229

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยไปสุ่มตัวอย่างกับพนักงานในสำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลลงในแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งใช้เวลาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2550

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจดูความเรียบร้อยของแบบสัมภาษณ์ ฉบับใดไม่เรียบร้อยจะแก้ไขทันทีจนถูกต้องสมบูรณ์

2. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

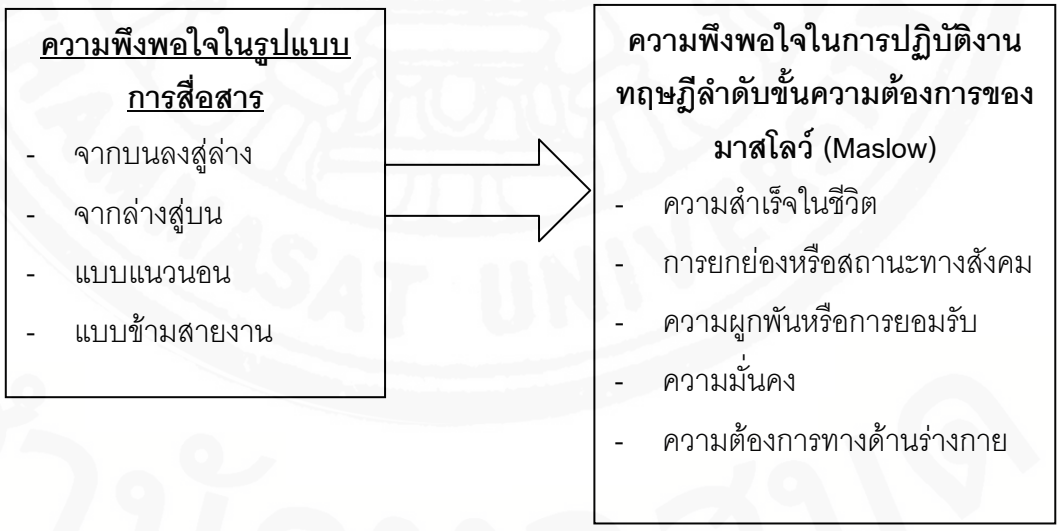
3. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่เฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานพึงพอใจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่เฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

5. แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่เฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

6. ใช้การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร แทนด้วยสัญลักษณ์ r ค่าของ r นั้นจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 ค่าที่อยู่ตรงกลางคือ 0 หมายความว่าไม่มีความสัมพันธ์ โดยการพิจารณาว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้น มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

และมีความสัมพันธ์กันในระดับใด พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งมีเกณฑ์กว้าง ๆ ดังนี้

- ถ้าค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.8 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือสูงมาก
- ถ้าค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.6-0.8 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือค่อนข้างสูง
- ถ้าค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.4-0.6 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ถ้าค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.2-0.4 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
- ถ้าค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.2 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ภาพที่ 3.1
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย