

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยมุ่งหมายที่จะศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในภาค 7 โดยศึกษามนุษยสัมพันธ์ด้านบุคลิกภาพ ภายใน ด้านบุคลิกภาพภายนอก และด้านความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน 41 สาขา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) กลุ่มผู้บริหาร คือ ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา 41 คน
 - 2) กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขา คือ พนักงานบัญชี พนักงานเทเลอร์ พนักงานอำนวยการ พนักงานช่วยปฏิบัติงานสาขา พนักงานบริการขับรถ พนักงานบริการรับใช้จำนวน 433 คน
- ผู้วิจัยได้กำหนดให้กระจายให้ทั่วถึงทุกสาขาทั้ง 41 สาขา รวมประชากรทั้งสิ้นสองกลุ่มจำนวน 474 คน ใน 6 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ยโสธร และชัยภูมิ

กลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้บริหารผู้วิจัย ได้ใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนพนักงานนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือก ตามรายละเอียดข้อ 3.2

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนดได้ 217 คน โดยใช้สูตร TARO YAMANE (อ้างถึงใน วลัยกรณ์ สถิตย์ศรีวงศ์, 2538) กำหนดความคลาดเคลื่อน .05 หลังจากได้จำนวนแล้วผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างง่าย Simple Random Sampling จากตารางเลขสุ่ม

สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	=	$\frac{474}{1+474(0.05)^2}$
		=	217 คน

เนื่องจากกลุ่มผู้บริหารมีจำนวนจำกัด ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มบริหารทั้งหมดจำนวน 41 คน เป็นผู้
ตอบแบบสอบถาม

ส่วนกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขาผู้วิจัยได้กำหนดให้กระจายได้ทั่วถึงทุกสาขา ผู้วิจัยได้
กำหนดให้กระจายทั้ง 41 สาขา ตามสัดส่วนของประชากร กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มพนักงาน ปฏิบัติงาน
ในแต่ละสาขา รายละเอียดประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ธนาคารออมสินสาขา	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	รวม	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	รวม
1. ยโสธร	1	15	16	1	6	7
2. เลิงนกทา	1	8	9	1	3	4
3. กุมภุม	1	8	9	1	3	4
4. ชัยภูมิ	1	14	15	1	6	7
5. ภูเขียว	1	9	10	1	4	5
6. จัตุรัส	1	11	12	1	4	5
7. แก้งคร้อ	1	11	12	1	4	5
8. เกษตรสมบูรณ์	1	10	11	1	4	5
9. หนองบัวแดง	1	9	10	1	4	5
10. ขอนแก่น	1	15	16	1	6	7
11. บ้านไผ่	1	12	13	1	5	6
12. พล	1	11	12	1	4	5
13. ชุมแพ	1	11	12	1	4	5
14. น้ำพอง	1	10	11	1	4	5
15. ัญจาคีรี	1	10	11	1	4	5
16. ภูเวียง	1	9	10	1	4	5
17. มะลิวัลย์	1	11	12	1	4	5
18. กระนวน	1	9	10	1	4	5
19. ศรีจันทร์	1	10	11	1	4	5
20. ขอนแก่น (ลำ)	1	8	9	1	3	4
21. ศูนย์ราชการ	1	14	15	1	5	6

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ธนาคารออมสินสาขา	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	รวม	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	รวม
22. มหาสารคาม	1	13	14	1	5	6
23. โกสุมพิสัย	1	12	13	1	6	7
24. บรบือ	1	10	11	1	4	5
25. วาปีปทุม	1	10	11	1	4	5
26. พยัคฆภูมิพิสัย	1	10	11	1	4	5
27. เขียงยืน	1	9	10	1	4	5
28. ร้อยเอ็ด	1	14	15	1	6	7
29. สุวรรณภูมิ	1	11	12	1	4	5
30. โพนทองแดง	1	10	11	1	4	5
31. เกษตรวิสัย	1	9	10	1	4	5
32. เสดภูมิ	1	10	11	1	4	5
33. จตุพัทธพิมาน	1	9	10	1	4	5
34. พนมไพร	1	9	10	1	4	5
35. อาจสามารถ	1	9	10	1	4	5
36. กาฬสินธุ์	1	14	15	1	6	7
37. กุฉินารายณ์	1	11	12	1	4	5

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ธนาคารออมสินสาขา	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	รวม	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	รวม
38. สมเด็จพระเจ้า	1	10	11	1	4	5
39. กมลไสย	1	10	11	1	4	5
40. ถิ่นนนท์	1	9	10	1	4	5
41. กำเขื่อนแก้ว	1	9	10	1	4	5
รวม	41	433	474	41	176	217

ที่มา : แผนกบริหารงานสาขาธนาคารออมสินภาค 7 (2540)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร คำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์ และ ทฤษฎีเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์

2) กำหนดกรอบแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

3) จัดสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดที่ต้องศึกษา นำเครื่องมือฉบับร่างส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

4) นำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรง (Validity) ทั้งความตรงเชิง ภาวะผู้ต้นนิษฐาน ทฤษฎีโครงสร้าง (Consturct Validity) และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

5) นำเครื่องมือที่ได้จากการเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุง และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานบนสำนักงานธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 30 คน นำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9658

6) ปรับปรุงเครื่องมือให้สมบูรณ์ และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

จะได้นำเสนอขั้นตอนดังกล่าวในแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.3.2 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศอายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานธนาคารออมสิน รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาภาค 7 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักของคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับตัวเลือกตั้งแต่ 1 - 5 ดังนี้

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

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ขอให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล และอำนวยความสะดวกจากธนาคารออมสิน 41 สาขา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
- 2) ผู้วิจัยทำหนังสือชี้แจงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- 3) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยธนาคารออมสินสาขาที่อยู่ห่างไกล ผู้วิจัยได้จัดส่งทางไปรษณีย์ ในกรณีธนาคารออมสินที่อยู่ใกล้ ได้เดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
- 4) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ 213 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.00

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รับคืนมาทั้งหมด และ คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุด พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูประบบ SPSS/PC⁺ ดังนี้

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณลักษณะ และพฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานธนาคารออมสินในแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และจัดอันดับความสำคัญ (Ranking) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารธนาคารออมสินสาขาและกลุ่มพนักงานปฏิบัติงานโดยใช้ t-test แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียงกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) เกณฑ์การตัดสินใจวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาจากค่ามัธยิมเลขคณิต ($\bar{X}$) นั้นโดยระดับของคะแนน (Class Interval) ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง มีคุณลักษณะ/พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 - 4.50 หมายถึง มีคุณลักษณะ/พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับ มาก
- 2.51 - 3.50 หมายถึง มีคุณลักษณะ/พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 - 2.50 หมายถึง มีคุณลักษณะ/พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับ น้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง มีคุณลักษณะ/พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับ น้อยที่สุด