

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการชำระรักษาพนักงานไว้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานที่จะตั้งใจทำงานให้กับธนาคาร ซึ่งบทนี้จะมีหัวข้อดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีทั้งหมด 38 เขต ผู้วิจัยได้เลือกที่จะศึกษาพนักงานประจำธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำนวน 14 สาขา ได้แก่ สาขาบ้านบึง สาขาหนองปรือ สาขาลาดเกาะโพธิ์ สาขาซอยนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี สาขาซอยพานทอง ชลบุรี สาขาซอยสถานีขนส่ง สาขาพนัสนิคม สาขาบ่อทอง สาขาฉะเชิงเทรา สาขาสุวินทวงศ์ ฉะเชิงเทรา สาขาบางปะกง สาขาลาดคลองสวน สาขาซอยบางวัว สาขาซอยนิคมอุตสาหกรรมบางปะกง ซึ่งมีจำนวนประชากรที่เป็นพนักงานประจำของธนาคารจำนวนทั้งหมด 92 คน ข้อมูล ณ วันที่ 23 เมษายน 2550 ในการศึกษาได้ใช้ ประชากรทั้งหมดจำนวน 92 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาข้อมูล เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และวิเคราะห์ผลเพื่อการรายงานการวิจัย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยการชำระรักษา (Maintenance Factors) ในทัศนะของ Herzberg (อ้างถึงใน ประพนธ์ คล้ายพุด, 2547, หน้า 5-6) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจใน

การทำงาน การส่งเสริมและรักษานักงานให้อยู่กับองค์กร นำเอาปัจจัยบางส่วนมาศึกษา ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อม ความมั่นคง นอกจากนี้ผู้ศึกษานำปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจทั้งภายในที่เกี่ยวกับงานธนาคารสกริกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สามารถธำรงรักษานักงานธนาคารไว้ได้มากน้อยเพียงใด โดยเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารสกริกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 มีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ อายุงาน ระดับอำนาจอนุมัติ ระดับสาขา และพื้นที่ตั้งสาขา โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากหลายคำตอบที่มีให้เลือกดังนี้

| ตัวแปร               | การวัด                                                                 |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1. อายุงาน           | น้อยกว่า 1 ปี<br>1 - 3 ปี<br>3 - 5 ปี<br>มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีขึ้นไป |
| 2. ระดับอำนาจอนุมัติ | ระดับ 1<br>ระดับ 2<br>ระดับ 3                                          |
| 3. ระดับสาขา         | สาขาเกรด AA<br>สาขาเกรด A<br>สาขาเกรด B<br>สาขาเกรด C<br>สาขาเกรด D    |
| 4. พื้นที่ตั้งสาขา   | จังหวัดฉะเชิงเทรา<br>จังหวัดชลบุรี                                     |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลตอบแทนของธนาคารที่มีผลต่อการธำรงรักษานักงานไว้ เป็นแบบสอบถามที่ถามถึงระดับความผูกพันของพนักงาน ธนาคารสกริกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 มี 2 ส่วน โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale วัดระดับความผูกพัน นำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และระดับความผูกพันนี้คิดเป็นคะแนนได้ทำได้ ลงคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คะแนนที่ให้เป็นเลขทศนิยมได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นเลขจำนวนเต็ม) ส่วนนี้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มีทั้งหมด 8 ด้าน ดังนี้

|                             |                       |
|-----------------------------|-----------------------|
| ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน   | ข้อคำถามที่ 1.1 – 1.5 |
| ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า | ข้อคำถามที่ 2.1 – 2.5 |
| ด้านการมอบหมายงานที่ท้าทาย  | ข้อคำถามที่ 3.1 – 3.5 |
| ด้านนโยบายและการบริหารงาน   | ข้อคำถามที่ 4.1 – 4.5 |
| ด้านสังคมสัมพันธ์           | ข้อคำถามที่ 5.1 – 5.5 |
| ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน     | ข้อคำถามที่ 6.1 – 6.4 |
| ด้านความภูมิใจในองค์กร      | ข้อคำถามที่ 7.1 – 7.4 |
| ด้านความมั่นคง              | ข้อคำถามที่ 8.1 – 8.4 |

### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำเป็นขั้นตอนดังนี้
2. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนที่มีต่อการส่งเสริมการดำรงรักษา
3. ศึกษาข้อมูลของธนาคารเพื่อหาสิ่งที่จำเป็นและสำคัญในการสร้างความผูกพัน
4. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวความคิด และตัวแปรที่จะศึกษาพร้อมทั้งกำหนดโครงสร้างของเครื่องมือ
5. สร้างแบบสอบถามผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการดำรงรักษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและหาข้อปรับปรุง
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน ได้แก่ สาขาพนมสารคาม สาขาบางคล้า สาขาปราจีนบุรี สาขาสุวินทวงศ์ หนองจอก และสาขาสุขุมวิท ชลบุรี 1 นำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านความเที่ยงตรงไปใช้เก็บข้อมูลจากประชากร
7. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำนวน 92 คน เพื่อเก็บข้อมูลผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการดำรงรักษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปให้กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 45 จำนวน 92 คน โดยทำการเก็บแบบสอบถามทุกคนด้วยตัวเอง พร้อมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้และวิธีการในการตอบคำถามให้กับกลุ่มประชากร

ทราบ ส่วนใหญ่สามารถนำข้อมูลที่ได้กลับมาในวันเดียวกัน และส่วนหนึ่งไม่มีเวลาตอบข้อมูลให้ในทันทีจึงขอเวลาและให้ทั้งแบบสอบถามไว้และนัดไปรับในอีกวันจนได้ข้อมูลจากพนักงานธนาคารกสิกรไทยเขต 45 ครบทั้งหมด 92 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อนำคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในลักษณะประมาณค่าแบบ Likert Scale มีกำหนดค่า ระดับความผูกพันออกเป็น 5 ระดับ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2544, หน้า 33) ได้แก่

| ระดับความผูกพัน | รหัส |
|-----------------|------|
| มากที่สุด       | 5    |
| มาก             | 4    |
| ปานกลาง         | 3    |
| น้อย            | 2    |
| น้อยที่สุด      | 1    |

นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows version 11.5 และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของจุดตัดของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 23-24) ดังนี้

|                                |                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 | หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 | หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับมาก        |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 | หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 | หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 | หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลตอบแทนของธนาคารที่สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยหรือค่าตัวกลางเลขคณิต ส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแปรปรวนทางเดียว

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

สมมติฐาน

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$  (ไม่มีความแตกต่างกันใน Population Mean)

$H_a: \mu_i \neq \mu_j$  สำหรับ  $i, j$  บางตัว (หมายถึงมีค่าตัวกลางเลขคณิตของประชากรอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีค่าไม่เท่ากัน)

ตารางที่ 3-1 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน Analysis of Variance: One Way Classification  
(Completely Randomized Design Fixed Effects)

| แหล่งความแปรปรวน | Df  | SS     | MS           | Expected MS                                       | F             |
|------------------|-----|--------|--------------|---------------------------------------------------|---------------|
| ระหว่างทรีตเมนต์ | k-1 | $SS_T$ | $SS_T / k-1$ | $n_i \sigma^2 + \frac{\sum (\mu_i - \mu)^2}{k-1}$ | $MS_T / MS_E$ |
| ภายในทรีตเมนต์   | N-k | $SS_E$ | $SS_E / N-k$ | $\sigma^2$                                        |               |
| ผลรวม            | N-1 | $SS_T$ | $SS_T / N-1$ |                                                   |               |

จากค่าของ F ที่คำนวณได้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับค่าวิกฤต F จากตาราง จะทำให้สามารถสรุปได้ว่าจะปฏิเสธ  $H_0$  หรือไม่