

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา เรื่อง ขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

การศึกษานี้มีประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 157 ราย (ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ถนนท่าแพ เชียงใหม่, 2551)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวน 157 ราย จาก 26 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ถนนท่าแพ เชียงใหม่, 2551) แต่ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 136 ชุด คิดเป็น 86.62% ของประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษา

ตาราง 3.1 ขนาดประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามสาขาในจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ	สาขา	ประชากร/ตัวอย่างที่เก็บข้อมูล (คน)
1	สาขาถนนท่าแพ เชียงใหม่	10
2	สาขาย่อยตลาดวโรรส เชียงใหม่	4
3	สาขาบ่อสร้าง	3
4	สาขาฝาง	6
5	สาขาจอมทอง	5
6	สาขาแม่แจ่ม	4

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	สาขา	ประชากร/ตัวอย่างที่เก็บข้อมูล (คน)
7	สาขาสันป่าตอง	5
8	สาขาย่อยหางดง เชียงใหม่	4
9	สาขาย่อยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	9
10	สาขาคณนุสเทพ เชียงใหม่	8
11	สาขาย่อยถนนนิมมานเหมินทร์ เชียงใหม่	5
12	สาขาคณนุมูลเมือง เชียงใหม่	8
13	สาขาช่างเผือก เชียงใหม่	10
14	สาขาคณนุราชวงศ์ เชียงใหม่	9
15	สาขาคณนุศรีคอนไชย เชียงใหม่	9
16	สาขาคณนุช่างกลาน เชียงใหม่	7
17	สาขาย่อยตลาดประตูเชียงใหม่	6
18	สาขาคณนุเจริญเมือง เชียงใหม่	8
19	สาขาย่อยสามแยกสันทราย	6
20	สาขาย่อยถนนเชียงใหม่-แม่ใจ	4
21	สาขาสารภี	5
22	สาขาสีแยกสนามบิน เชียงใหม่	7
23	สาขาโลดส์ คำเที่ยง เชียงใหม่	4
24	สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	4
25	สาขาย่อยบึงชี หางดง	4
26	สาขาบึงชี เชียงใหม่	3
	รวม	157

### 3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 157 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ค้นคว้าผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและเงินเดือนที่ได้รับ ลักษณะการตอบแบบสอบถาม ให้ผู้ตอบเขียนเครื่องหมาย/ลงในช่องที่เลือก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้แบบวัดระดับขวัญที่ Keith Davis อ้างอิงใน วิจิตร อาวะกุล ที่เป็นแบบสำรวจของมหาวิทยาลัยชิคาโก ที่เรียกว่า Employee Inventory ซึ่งวัดขวัญในการทำงาน 5 ด้าน จำนวน 23 ข้อ ประกอบด้วย (1) ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน (วัดจากคำถามทางบวก 4 ข้อและทางลบ 2 ข้อ) (2) ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา (วัดจากคำถามทางบวก 2 ข้อและทางลบ 2 ข้อ) (3) ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน (วัดจากคำถามทางบวก 3 ข้อและทางลบ 1 ข้อ) (4) ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน (วัดจากคำถามทางบวก 3 ข้อ) (5) ด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน (วัดจากคำถามทางบวก 2 ข้อและทางลบ 4 ข้อ)

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญในการทำงาน

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จำนวน 136 ชุด จะนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยแยกวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยแยกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติงานและเงินเดือนที่ได้รับ

2. แบบสอบถามวัดระดับขวัญในการทำงาน ใช้แบบสอบถามของ Keith Davis แต่การวิเคราะห์ได้ใช้มาตราวัดของของ Likert (Likert Scale) โดยให้คะแนนตามลักษณะของคำถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม	
	ความหมายทางบวก	ความหมายทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

และพิจารณาระดับขวัญในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ขวัญในการทำงานในระดับต่ำมาก ขวัญในการทำงานในระดับต่ำ ขวัญในการทำงานในระดับปานกลาง ขวัญในการทำงานในระดับสูง ขวัญในการทำงานในระดับสูงมาก โดยแบ่งช่วงระดับขวัญในการทำงานด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับขวัญในการทำงาน ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00	สูงมาก
คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20	สูง
คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40	ปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60	ต่ำ
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80	ต่ำมาก

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีขวัญในการทำงานในระดับใด ให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในแต่ละระดับ