

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "พฤติกรรม การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรม การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะปลายปิดและปลายเปิด โดยการแจกแบบสอบถามในพื้นที่ของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์และหาข้อสรุป ทั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ซึ่งปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ รวม 12 สายงาน จำนวนทั้งสิ้น 2,873 คน ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล ณ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ กล่าวคือเป็นพนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนพนักงานเป็นจำนวนมาก จึงต้องใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบ Taro Yamane โดยยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 5% และความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดความมีนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้คือ 352 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้จากการดำเนินการคัดเลือกเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรของพนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ มีความเหมาะสมและถูกต้องในทางสถิตินั้น ผู้ศึกษาจึงคำนวณ ผู้ศึกษาจึงคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง
 (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้มี ค่าเท่ากับ .05)

แทนค่า $n = \frac{2,873}{1+[2,873 \times (0.05)]^2}$

$$n = 351.12$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จึงเท่ากับ 352 คน

ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือในการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตาราง เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถาม ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้อง กับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติมก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมการศึกษา คำนคว่าอิสระ

4. นำเสนอแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา ความถูกต้องเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ และความครอบคลุม ความถูกต้องของแบบวัด และการประเมิน

5. หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง ความสมบูรณ์ ความสอดคล้องของเนื้อหา และถ้อยคำของแบบสอบถามให้มีความรัดกุมถูกต้อง เมื่อพบว่ามีข้อบกพร่องจะได้ให้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุม การศึกษาคำนคว่าอิสระ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (a-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2552, หน้า 45) ปรากฏว่าได้ความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.831 จัดว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือในระดับมาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ รวมถึงผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ตอนใหญ่ๆ คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นการถามถึงพฤติกรรมการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการถามถึงการได้ประโยชน์จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการถามถึงความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

เครื่องมือที่ใช้วัด คือ การวัดแบบเจตคติแบบลิคเคิต (Likert scale) ความคิดเห็นแต่ละระดับ จะมีการแทนค่าด้วยตัวเลข แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายระดับคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ มีหลักเกณฑ์แปลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคาร สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วางแผนในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นการเตรียมข้อมูลการวิจัยให้พร้อม
2. ผู้วิจัยได้ออกสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามพนักงาน/ลูกจ้าง ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ให้ตอบ

คำถาม แสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลต่างๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยตนเอง และรวบรวมชุดแบบสอบถามกลับ เตรียมข้อมูลไว้ในการวิเคราะห์ต่อไป

3. เตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ มาเตรียมการวิเคราะห์ตามแผนการวิเคราะห์ข้อมูลที่วางไว้ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

การวิเคราะห์ข้อมูล / สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 352 ชุด นำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ แล้วหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ นำมาแจกแจงหา ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation SD)
3. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) และใช้ค่าสถิติ T (T-Test) และค่าสถิติ F (F-Test)