

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดลำดับขั้นของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ตั้งปัญหาในการวิจัย
2. ศึกษาหลักการแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา บทความ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. กำหนดกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. สร้างเครื่องมือในการวิจัย
6. นำเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
7. ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย
8. นำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูล
9. กำหนดสถิติที่จะวิเคราะห์ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์
10. ตีความผลการวิเคราะห์และอภิปรายผล
11. สรุปและเสนอผลการวิจัย

สำหรับวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ดำรงตำแหน่งงานระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ รวม 25 สาขา จำนวนทั้งสิ้น 4,333 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร 584 คน (ชั้น 6 – ชั้น 11) เป็นพนักงานปฏิบัติการ 3,749 คน (ชั้น 1 – ชั้น 5)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสุ่มของ Krejcie & Morgan (นิตสารต้น ศิลปเดช 2542 : 111) ได้ขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง 354 คน ซึ่งผู้วิจัยจำแนกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานระดับผู้บริหาร 50 คน และกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ 304 คน จากนั้นได้จัดแบ่งออกตามสายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยทั้ง 25 สาย ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ลำดับ	สายงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	
			บริหาร	ปฏิบัติการ
1	ประจำผู้ว่าการ	41	2	12
2	สาขานโยบายการเงิน	126	2	12
3	สาขตาลาดการเงิน	170	2	12
4	สาขานโยบายสถาบันการเงิน	110	2	12
5	สาขากำกับสถาบันการเงิน	469	2	12
6	สำนักงานบริหาร	96	2	12
7	สายวางแผน	49	2	12
8	สายฐานข้อมูล	281	2	12
9	สายธุรการ	320	2	13
10	สาขากฎหมาย	45	2	12
11	สาขคดี	59	2	12
12	สายจัดการกองทุน	130	2	12
13	สายปรับปรุงโครงสร้างหนี้	33	2	12
14	สายทรัพยากรบุคคล	342	2	13
15	สายระบบการชำระเงิน	164	2	12
16	สายตรวจสอบกิจการภายใน	113	2	12
17	สายเงินฝากและตราสารหนี้	174	2	12
18	สายออกบัตรธนาคาร	438	2	13
19	สายการบัญชี	94	2	12
20	สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	170	2	12
21	โรงพิมพ์ธนบัตร	732	2	13
22	สำนักงานโครงการปรับองค์กร	42	2	12
23	หอสมุดและจดหมายเหตุ	57	2	12
24	พิพิธภัณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย	33	2	12
25	สำนักบริหารความเสี่ยง	45	2	12
รวมยอดทั้งสิ้น		4,333	50	304
รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น			354	

ที่มา สายทรัพยากรบุคคล [www.botweb.com](http://www.botweb.com) ธนาคารแห่งประเทศไทย 2545

## เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาบทความ ตำรา คู่มือการรักษาความปลอดภัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

### 1. วิธีสร้าง

1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการประเมินประสิทธิภาพในเชิงสังคมศาสตร์ ของ ที.เอ. ไรอันและพี.ซี. สมิทซ์ (T.A. Ryan and P.C. Smith 1954 : 25 )

### 2. การตรวจสอบประสิทธิภาพ

2.1 นำเสนอผู้เชี่ยวชาญจากสายรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจำนวน 3 คน คือ

- น.ท.โชคชัย เสือส่อสิทธิ์ ผู้อำนวยการรักษาความปลอดภัย
- พ.ต.ท.ไพศาล ธรรมานะ ผู้อำนวยการรักษาความปลอดภัย
- ร.อ.สุวรรณ ชังอินทร ผู้อำนวยการรักษาความปลอดภัย

2.2 นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้เหมาะสม

2.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้และหาความเชื่อมั่นตามสูตรสัมประสิทธิ์ ALPHA ของ CRONBACH

$$a = \frac{n}{n - 1} \left[ \frac{\sum si^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ a = ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$si^2$  = ความแปรปรวนของคำถามข้อที่ 1

$s^2$  = ความแปรปรวนของคำถามทั้งหมด

ได้ค่าความเชื่อมั่น = .9281

2.4 นำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งเพื่อให้ได้แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์

2.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปให้พนักงานตอบ

แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน  
ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
พนักงานรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินของธนาคาร  
ด้านการให้ ความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย  
และด้านการจัดระบบการจราจร

คำถามในส่วนที่ 2 นี้ ผู้วิจัยสร้างเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)  
จำนวน 10 ข้อ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรักษา  
ความปลอดภัย ซึ่งได้กำหนดไว้เป็น 5 ระดับ คือ

5	-	พอใจมากที่สุด
4	-	พอใจมาก
3	-	พอใจปานกลาง
2	-	พอใจน้อย
1	-	พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานรักษา  
ความปลอดภัย ผู้วิจัยสร้างเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้  
โดยเสรี

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุมัติการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับ  
บริหาร และระดับปฏิบัติการแต่ละสาย

2 เมื่อได้รับอนุมัติผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถาม  
ให้กับพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอรับคืนในวันต่อมา

3 ระยะเวลาทำการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ.2545 -  
มกราคม พ.ศ. 2546

4. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม 354 ฉบับ ได้คืน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.96

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package For the Social Sciences For Window) SPSS/FW

2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

- ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1

- ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในส่วนที่ 2

- ค่า t (t – test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยระหว่าง เพศชาย และพนักงานเพศหญิง และระหว่างพนักงานตำแหน่งผู้บริหารกับตำแหน่งปฏิบัติการ

- ค่า F (F – test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยกลุ่มอายุต่าง ๆ

- ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดค่าระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้ (สุชาติ กาญจนนิมมาน 2541 : 56)

1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด