

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานระดับสาขายังคงปฏิบัติงานในธนาคาร” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานยังคงปฏิบัติงานในธนาคาร และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่ทำให้พนักงานปฏิบัติในธนาคาร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด ซึ่งประกอบไปด้วย ส่วนต่าง ๆ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ภาระหนี้สิน จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ อายุงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานในธนาคาร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับด้านจิตใจ ปัจจัยเกี่ยวกับการคงอยู่ และปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด โดยใช้มาตรวัดตามแบบ Likert Rating Scale สำหรับตอบคำถามในลักษณะกำหนดค่าให้เลือกตอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พนักงานยังคงปฏิบัติงานในธนาคาร

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานระดับสาขาด้วยตนเอง พร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษาคั้งนี้ และขอความร่วมมือจากพนักงานช่วยกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งผู้ศึกษาได้เริ่มส่งแบบสอบถามจำนวน 60 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนระหว่างวันที่ 16 สิงหาคม 2552-1 กันยายน 2552 ตามขั้นตอนดังนี้

1. ส่งแบบสอบถามให้พนักงานระดับสาขาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดภาคนครหลวง 6 โดยเริ่มจากสาขาที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่ เป็นการแจกสอบถามแบบเจาะจง โดยกำหนดให้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และรอรับแบบสอบถามกลับคืน แต่ในกรณีพนักงานไม่สะดวกกรอกในทันทีจะมีการนัดมารับแบบสอบถามในภายหลัง สำหรับพนักงานระดับสาขาที่ปฏิบัติงานในสาขาอื่น ๆ จะให้กรอกแบบสอบถามโดยนำไปฝากไว้กับเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ โดยขอนัดมารับกลับคืนในวันถัดไป ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ 2 สัปดาห์

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และนำไปประมวลผล

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานในธนาคารแห่งหนึ่ง เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารระดับสาขา ภาคนครหลวง 6 จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนสาขา 41 สาขา มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 373 คน

ขนาดตัวอย่างและวิธีสุ่ม หรือวิธีเลือกตัวอย่าง

จากการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental Sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารระดับสาขาที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป (ตามคุณสมบัติของโครงการเกษียณก่อนอายุ) ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถามไปยังสาขาต่าง ๆ จำนวน 100 ชุด และได้รับกลับมาสมบูรณ์ จำนวน 60 ชุด

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์และประเมินผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ภาระหนี้สิน จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติเพื่อหาความถี่ร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานปฏิบัติในธนาคาร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับด้านจิตใจ ปัจจัยเกี่ยวกับด้านการคงอยู่ และปัจจัยเกี่ยวกับด้านบรรทัดฐาน โดยใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานปฏิบัติในธนาคาร โดยกำหนดค่าคำตอบของคำถามออกเป็น 3 ตัวเลือก

3	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการพิจารณา สามารถกำหนดระดับแรงจูงใจได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.66	หมายถึง	มีแรงจูงใจในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.67-2.33	หมายถึง	มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.00	หมายถึง	มีแรงจูงใจในระดับสูง

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยจูงใจที่ทำให้ปฏิบัติงานในธนาคาร กำหนดค่าผลแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป โดยแบ่งปัจจัยจูงใจเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับด้านจิตใจ
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการคงอยู่
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

การนำเสนอผลการศึกษา

ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาและรายงานผลการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบการ

บรรยาย