

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการศึกษาและการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาและขั้นตอนต่าง ๆ ในการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและสิทธิประโยชน์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Document Research) โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ เอกสาร วารสาร สารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ เป็นต้น
2. การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาจากการใช้แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อเปรียบเทียบสภาพการทำงานของพนักงานที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญากับพนักงานอำนวยการหน้าเคาน์เตอร์ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ เวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด เงินเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด ให้เลือกตอบในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงานสังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ซึ่งประกอบด้วย เวลาทำงาน วันทำงานและวันหยุด การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด วันลา โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบให้เลือกตอบในช่องว่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ปริมาณงาน เงินเดือน ผู้ร่วมงาน สถานที่ทำงาน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความเสี่ยงในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นการถามระดับความคิดเห็น 3 ระดับ คือ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงานในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 60 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 30 ในแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.1

การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มงาน	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญา	100 คน	30 คน
กลุ่มปฏิบัติการเอกสารสัญญาหลักประกัน	40 คน	12 คน
กลุ่มบันทึกวงเงินสินเชื่อและข้อมูลลูกค้า	30 คน	9 คน
กลุ่มอำนวยการ	20 คน	6 คน
กลุ่มตรวจทานงานพิธีการสินเชื่อ	10 คน	3 คน
รวม	200 คน	60 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีทั้งสิ้น 8 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพของพนักงาน ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน

1.2 สภาพการทำงาน มีทั้งสิ้น 5 ตัวแปร คือ เวลาทำงาน วันทำงาน วันหยุดการทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด และวันลา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อสภาพการทำงาน มีลักษณะดังนี้

2.1 ลักษณะงาน

2.2 ปริมาณงาน

2.3 เงินเดือน

2.4 ผู้ร่วมงาน

- 2.5 สถานที่ทำงาน
- 2.6 สวัสดิการ
- 2.7 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 2.8 ความเสี่ยงในการทำงาน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม-23 สิงหาคม 2549 โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานแต่ละกลุ่มงานที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในตารางที่ 3.1 โดยให้เวลาในการกรอกแบบ 29 วัน และใช้วิธีเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 60 ชุด คิดเป็น 100%

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพของพนักงาน ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และใช้วิธีการพรรณนาประกอบตารางแสดงข้อมูลทางสถิติ โดยเทียบส่วนจากร้อย

วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างด้านสภาพการทำงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญากลุ่มต่าง ๆ โดยใช้ผลต่างของค่าเฉลี่ย ณ ระดับที่ 0.15

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ความคิดเห็น

การให้คะแนนจะเป็นแบบประเมินค่า 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย

เห็นด้วยมาก	มีค่า	3
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่า	2
เห็นด้วยน้อย	มีค่า	1

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น 3 ระดับ

โดยคำนวณจากสูตร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{3-1}{3} = 0.66$$

จากวิธีดังกล่าว สามารถจัดระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.66	หมายถึง	ระดับการเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.67-2.33	หมายถึง	ระดับการเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 2.34-3.00	หมายถึง	ระดับการเห็นด้วยมาก

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานสายสนับสนุนที่รับผิดชอบด้านสัญญา สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ซึ่งมีลักษณะงานหลายด้านกระจายอยู่ในแต่ละชั้นของ สถานที่ทำงาน จึงไม่สะดวกต่อการเก็บข้อมูล และพนักงานบางคนที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส ต่างมีภารกิจหลักที่ต้องเข้าประชุมที่สำนักงานใหญ่ จึงทำให้การเก็บข้อมูลมี ข้อจำกัดมากขึ้น

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการทำงานเชิงเปรียบเทียบระหว่างพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญากับพนักงานอำนวยการหน้าเคาน์เตอร์ โดยศึกษาความคิดเห็น เฉพาะพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาเท่านั้น

3. สภาพการทำงานมีทั้งลักษณะเชิงเปรียบเทียบและสภาพการทำงานบางอย่างมิได้ เปรียบเทียบ โดยเฉพาะเกี่ยวกับสวัสดิการเพราะพนักงานทั้งสองฝ่ายได้รับเหมือนกัน

4. พนักงานส่วนใหญ่ที่สังกัดศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา จะผ่านงานด้าน อำนวยการหน้าเคาน์เตอร์เป็นส่วนใหญ่