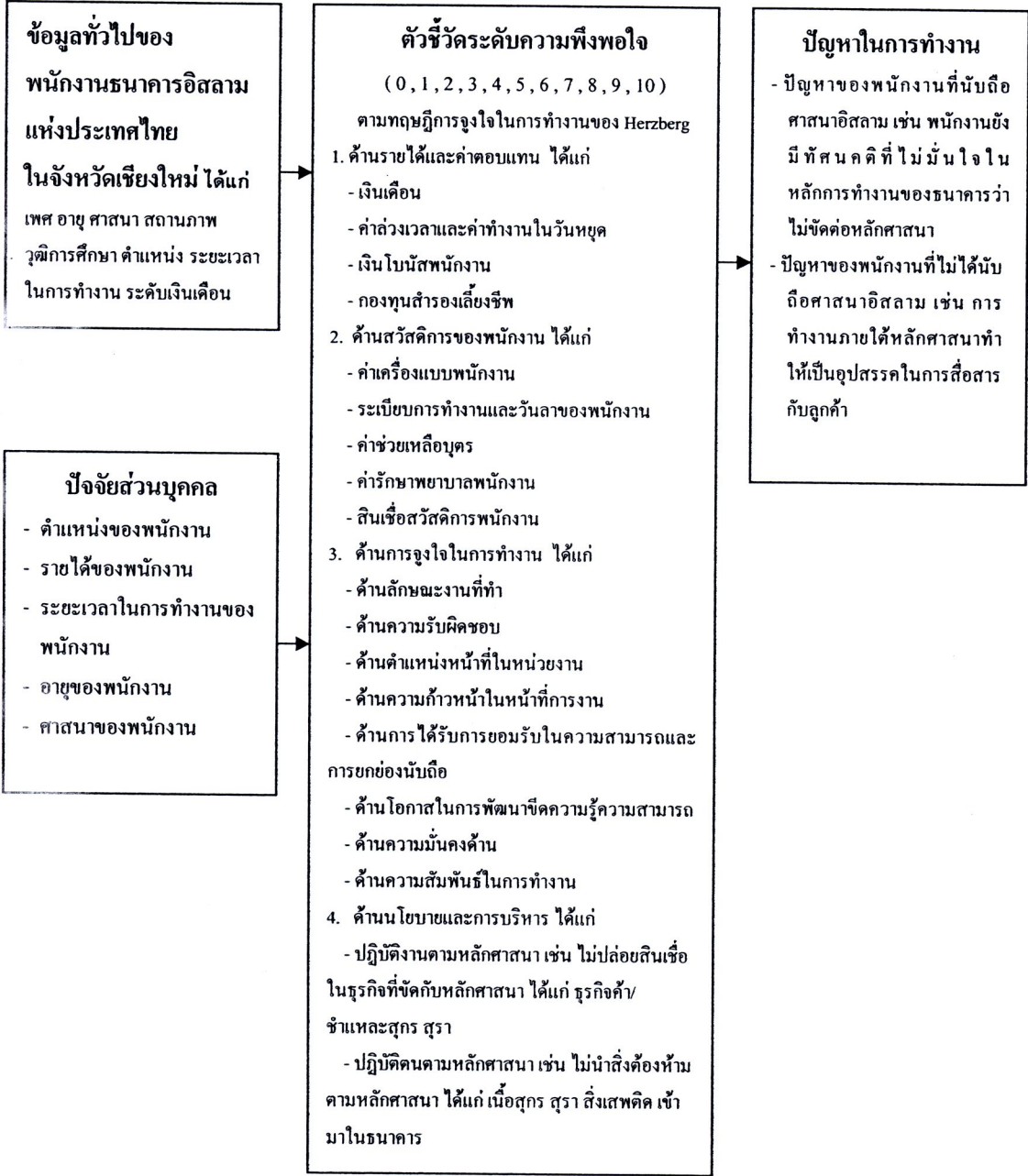


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะทำการศึกษาได้ดังนี้



3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด จำนวน 5 สาขา สำนักงานเขตเชียงใหม่ และสำนักงานภาคเหนือ ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวม 75 คน การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากประชากร ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนสาขาและจำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

สาขา	จำนวนประชากร (คน)
1. เชียงใหม่	11
2. ถนนช้างเผือก เชียงใหม่	8
3. เซ็นทรัล แอร์พอร์ต เชียงใหม่	9
4. หางดง เชียงใหม่	9
5. สันป่าข่อย เชียงใหม่	9
6. สำนักงานภาคเหนือ	19
7. สำนักงานเขตเชียงใหม่	10
รวม	75

ที่มา : ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2554

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การศึกษาในครั้งนี้ จัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นพนักงานสังกัดตามสาขาต่างๆ สำนักงานเขต และสำนักงานภาคในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งทำการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้มีการศึกษา ค้นคว้า เก็บรวบรวมจากหลายแหล่ง เช่น เอกสาร บทความ หนังสือ รายงานการวิจัย รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาและใช้ในการทบทวนวรรณกรรม รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบสวัสดิการธนาคาร และข้อมูลคู่มือพนักงานจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านรายได้และค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของพนักงาน ด้านการจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนระดับความพึงพอใจ (Rating Scale) โดยผู้ศึกษาจะวัดระดับความพึงพอใจของตนเอง (Self Report) โดยมีระดับความพึงพอใจ 0 – 10 ระดับ เรียงจากลำดับน้อยไปมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับ (Ranking) จากมากไปน้อย พร้อมกับระบุข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ คำถามในส่วนนี้ใช้รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็น

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) โดยแสดงเป็นตารางและอธิบายเป็นเชิงพรรณนาประกอบผลที่ได้

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร โดยมีคะแนนความพึงพอใจตั้งแต่ 0-10 เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก หลังจากนั้นนำคะแนนความพอใจมาหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้

0.00 - 2.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2.01 - 4.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
4.01 - 6.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
6.01 - 8.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
8.01 - 10.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยมีแบบจำลอง ดังนี้

$$Y = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$$

เขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_i$$

กำหนดให้

Y_i	=	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของพนักงานคนที่ i
X_1	=	ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) แสดงตำแหน่งของพนักงาน กำหนดให้ เท่ากับ 0 ตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ เท่ากับ 1 ตำแหน่งในระดับผู้บริหาร
X_2	=	รายได้ของพนักงาน (บาท/เดือน)
X_3	=	ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน (ปี)
X_4	=	อายุของพนักงาน (ปี)
X_5	=	ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) แสดงศาสนาของพนักงาน กำหนดให้ เท่ากับ 0 เมื่อนับถือศาสนาอิสลาม เท่ากับ 1 เมื่อนับถือศาสนาอื่น
e_i	=	ค่าความคาดเคลื่อน (Error Term)
i	=	พนักงานคนที่ 1, 2, 3 ..., 75

สมมติฐานการศึกษา

- 1) ตัวแปรหุ่นตำแหน่งของพนักงาน (X_1) พนักงานที่ตำแหน่งงานในระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานมากกว่าพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ
- 2) รายได้ของพนักงาน (X_2) พนักงานที่มีรายได้สูงกว่าจะมีผลทำให้มีความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า
- 3) ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน (X_3) พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานนานกว่าจะมีผลทำให้มีความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า

4) อายุของพนักงาน (X_4) พนักงานที่มีอายุสูงกว่าจะมีผลทำให้มีความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า

5) ตัวแปรหุ่นศาสนาของพนักงาน (X_5) พนักงานที่นับถือศาสนาอิสลามจะมีผลทำให้มีความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานมากกว่าพนักงานที่นับถือศาสนาอื่น

4. วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยกำหนดให้กลุ่มประชากรเรียงลำดับปัญหาในการทำงาน โดยลำดับ 1 คือ ปัญหามากที่สุด ลำดับที่ 2, 3, 4 ... จะมีปัญหาน้อยลงตามลำดับ ทำการวิเคราะห์โดยกำหนดคะแนนปัญหาลำดับที่ 1 มีคะแนนมากที่สุด ปัญหาลำดับที่ 2, 3, 4 ... จะมีคะแนนน้อยลงตามลำดับ หลังจากนั้นทำการรวมคะแนนของแต่ละปัญหา โดยปัญหาที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัญหาในการทำงานของพนักงาน ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มประชากรในด้านต่างๆ เช่น ด้านรายได้และค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของพนักงาน ด้านการจูงใจในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร โดยใช้วิธีพรรณนาความ