

บทที่ 3

ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้กำหนดแผนการดำเนินงาน ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความชัดเจน ครบถ้วน และถูกต้องของข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

1) ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษานี้มีขอบเขตของเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย 10 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

2) ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ พนักงานทุกระดับของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 4 สาขา รวม 57 คน (สำนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2553) โดยสามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

2.1) พนักงานสาขาปาย จำนวน	13 คน
2.2) พนักงานสาขาแม่ฮ่องสอน จำนวน	18 คน
2.3) พนักงานสาขาแม่สะเรียง จำนวน	17 คน
2.4) พนักงานสาขาขุนยวม จำนวน	<u>9 คน</u>

รวม 57 คน

3.2 วิธีการศึกษา

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากแบบสอบถามจากประชากรการศึกษาคือพนักงานทุกระดับของธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จาก 4 สาขา จำนวน 57 ราย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือวารสาร แหล่งข้อมูลออนไลน์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงานในธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย 10 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านค่าตอบแทน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานธนาคาร ประกอบด้วยปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย สามารถแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารจะใช้ Rating Scale ของ Likert วัด โดยมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ และเกณฑ์การแปลความหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546) ดังนี้ โดยกำหนดให้

เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	มีความพึงพอใจมาก
3	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	มีความพึงพอใจน้อย
1	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานธนาคาร โดยใช้ค่าสถิติเป็นความถี่ (Frequency)

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา 11 เดือน โดยเริ่มการศึกษาตั้งแต่ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2554 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553