

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรัก จำกัด” ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรัก จำกัด เป็น การศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 2 กลุ่มตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยเชิงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) ได้แก่

ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

ได้แก่ เงินเดือน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริการ สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

3.1.2 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เฟิสต์ดรัก จำกัด (แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เฟิสต์ดรัก จำกัด, 2553: สัมภาษณ์) มีจำนวนพนักงาน

ทั้งหมด 140 คน โดยจำแนกประเภทพนักงานตามระดับความรับผิดชอบในตำแหน่งงานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1: แสดงจำนวนของพนักงานจำแนกตามระดับความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน

สถานที่ปฏิบัติงาน	จำนวนพนักงาน ระดับหัวหน้างาน(คน)	จำนวนพนักงาน ระดับปฏิบัติการ(คน)
ส่วนสำนักงานใหญ่	14	35
ส่วนสาขา 17 สาขา		
สาขาลาดสามแยกสันทราย เชียงใหม่	1	4
สาขาการ์ฟูร์ เชียงใหม่	1	6
สาขาริมปิงนวรรัฐ เชียงใหม่	1	4
สาขาแมร์ิม ป.พัน7 เชียงใหม่	1	5
สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต	1	5
สาขาลาดหางดง เชียงใหม่	1	4
สาขาริมปิงมีโชคพลาซ่า เชียงใหม่	1	5
สาขาริมปิงภาคฝรั่ง เชียงใหม่	1	4
สาขาริมปิงนิ่ม ซิตี เดลี เชียงใหม่	1	4
สาขาท็อปส์มาเก็ต ภาคสวนแก้ว เชียงใหม่	1	4
สาขาท็อปส์มาเก็ต โชคนา เชียงใหม่	1	4
สาขาโลตัสมาร์เก็ต บ่อสร้าง เชียงใหม่	1	4
สาขาท็อปเดลี อภิสแควร์ เชียงราย	1	4
สาขาโลตัสมาร์เก็ต มาบตาพุด ระยอง	1	4
สาขาโลตัส ภาณุมา ภูเก็ต	1	5
สาขาโลตัส เจ้าฟ้า ภูเก็ต	1	4
สาขาโลตัส ราไวย์ ภูเก็ต	1	4
รวมทั้งหมด	31	109

โดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 31 คน จะประกอบไปด้วย ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน เกสซ์กรผู้จัดการสาขา ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการฝ่ายบริหารจัดการ หัวหน้าฝ่ายคลังสินค้าและหัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ และพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวน 109 คน ประกอบไปด้วยพนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายการตลาด พนักงาน

ฝ่ายคลังสินค้า พนักงานฝ่ายจัดซื้อ พนักงานฝ่ายบริหารจัดการ พนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ช่วยเกษตรกรและพนักงานขายซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากแบบสอบถามโดยสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เฟิสท์ครัก จำกัด

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารบทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ และข้อมูลที่ค้นคว้าผ่านทางออนไลน์

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ครัก จำกัด โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ครัก จำกัด

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 140 ชุดจะนำมาประมวลผลดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนทั่วไปของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์โดยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ในการอธิบายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจทั้ง 2 กลุ่ม

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนในการตอบแบบสอบถามเป็นการวัดสเกลทัศนคติ (Likert-type scale) ซึ่งค่าของคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งในการวัดระดับความพึงพอใจมีการให้คะแนน ดังนี้

- 5 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง	พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง	พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง	พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง	พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง	พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลคือ บริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัด (สำนักงาน) ร้านขายยาตามสาขาต่างๆ 17 แห่งและคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2553 ถึงตุลาคม 2553