

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Two - Factors Theory) ของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg) ประกอบด้วยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถ และได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ความรับผิดชอบ และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 184 ราย (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2548 : ออนไลน์)

| ลำดับ | สาขา | จำนวนพนักงาน |
|-------|---------------|--------------|
| 1 | ท่าแพ | 31 |
| 2 | เชียงใหม่ | 27 |
| 3 | ถนนสุเทพ | 23 |
| 4 | ช้างคลาน | 16 |
| 5 | ช่วงสิงห์ | 18 |
| 6 | สี่แยกสนามบิน | 10 |

| | | |
|----|--------------------------|-------------------|
| 7 | ศรีนครพิงค์ | 11 |
| 8 | พระสิงห์ | 8 |
| 9 | ย่อถนนห้วยแก้ว | 8 |
| 10 | ย่อตลาดหนองหอย | 7 |
| 11 | สันป่าข่อย | 18 |
| 12 | ย่อศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว | 4 |
| 13 | ย่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | 3 |
| | รวม | <u>184</u> |

ในจำนวนพนักงาน 184 รายประกอบด้วยพนักงานระดับต่างๆ (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2548: ออนไลน์) ดังนี้

ระดับผู้จัดการ ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการสาขา, ผู้จัดการสาขา รวม 13 ราย

ระดับหัวหน้าส่วน ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่รองผู้จัดการสาขา, หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่รองผู้จัดการสินเชื่อบริการ, หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่รองผู้จัดการบริการลูกค้า, หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า รวม 16 ราย

ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่สินเชื่อ, เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า รวม 66 ราย

ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่สินเชื่อ รวม 80 ราย

ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ, ด้านส่งหนังสือ, ด้านรักษาการณ์, ด้านบริการ รวม 9 ราย

ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งหมายถึง พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 13 สาขา รวมจำนวน 184 ราย

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการใช้แบบสอบถามจากพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 13 สาขา
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้ารวบรวมจากเอกสาร งานวิจัย ตำรา บทความและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ช่วยลดความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงองค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และในการวัดระดับความพึงพอใจใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534 : 85)

| ระดับความพึงพอใจ | ระดับคะแนน |
|------------------|------------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534 : 85)

| | | | |
|-----------|-------------|----------------|-------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.50 - 5.00 | จัดอยู่ในระดับ | พึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.50 - 4.49 | จัดอยู่ในระดับ | พึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.50 - 3.49 | จัดอยู่ในระดับ | พึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.50 - 2.49 | จัดอยู่ในระดับ | พึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 - 1.49 | จัดอยู่ในระดับ | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ตั้งแต่เดือน มกราคม - กันยายน 2549 เก็บข้อมูล
เดือน พฤษภาคม- มิถุนายน 2549

สถานที่ในการศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved