

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ประเทศไทย จำกัด โดยใช้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ กันตนา เพิ่มผล (2541) ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการ การบริหาร

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ทั้งหมดจำนวน 102 ราย (ที่มา: ทะเบียนสถิติตัวเลขข้อมูลฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด, กันยายน : 2552)

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม

ถามจากพนักงาน บริษัทเซอร์เวียร์ (ประเทศไทย) จำนวน 102 ราย โดยให้พนักงานกรอกคำตอบ
ในแบบสอบถามเอง (Self Administered Questionnaire)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้า ข้อมูลจากหนังสือ ฐานข้อมูล
และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ได้
ได้จากทฤษฎี และจากวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะของคำถามใน
แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ประเทศไทย จำกัด ได้แก่
เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ภูมิลำเนา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ประเทศ
ไทย จำกัด ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ
ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือ
ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการ การบริหาร

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท เซอร์เวียร์ประเทศไทย จำกัด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive statistic) ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย
(Mean) โดยใช้มาตรวัดแบบ Rating scale ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ
และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (กานดา พูนลาภทวี, 2539)

ระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน

พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร คือ

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นแต่ละระดับจะสามารถแบ่งคะแนนค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยได้ 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนเมษายน 2552

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 2 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2553