

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง โดยมีขอบเขตและวิธีวิจัยดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในสาขา 8 สาขา ในจังหวัดลำปาง จำนวน 121 ราย แยกตามสาขา ดังต่อไปนี้.-

<u>สาขา</u>	<u>จำนวนพนักงาน</u>
1. สาขาลำปาง	30
2. สาขาประจวบ	24
3. สาขาลนนนบุญวาทย์	9
4. สาขานาก่วม	10
5. สาขาแม่เมาะ	15
6. สาขาแม่ทะ	10
7. สาขาเถิน	15
8. สาขาวังเหนือ	8
รวม	121

ในจำนวนพนักงาน 121 ราย ประกอบด้วยพนักงานระดับต่าง ๆ ดังนี้

ระดับผู้จัดการ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา

ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อบุคคล และผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า

ระดับหัวหน้าแผนก ประกอบด้วย หัวหน้าสินเชื่อ และสมุหบัญชี

ระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย พนักงานออเธอร์ไรส์เทลเลอร์ 1 พนักงานสนับสนุนงานสาขา 1 , พนักงานสินเชื่อ และพนักงานรักษาเงิน

ระดับผู้ช่วยหัวหน้าแผนกประกอบด้วย พนักงานออเธอร์ไรส์เทลเลอร์ 2 พนักงานสนับสนุนงาน สาขา 2

ระดับบริการ ประกอบด้วย พนักงานทำความสะอาด พนักงานขับรถ พนักงานส่งหนังสือ และพนักงานรักษาความปลอดภัย

ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน นโยบายและการบริหารสภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและวิธีการปกครองบังคับบัญชา

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาต่าง ๆ ในจังหวัดลำปาง จำนวน 121 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ค้นคว้ารวบรวมจาก เอกสาร งานวิจัย ตำรา และบทความและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมาย ของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพิภพพันธ์, 2539 : 58)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ตั้งแต่เดือน กันยายน 2544 ถึง พฤษภาคม 2545