

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของเฟรเดอริก เฮอร์สเบอร์ก ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โอกาสในการเจริญเติบโต ความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา วิธีการปกครอง บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความก้าวหน้าในอนาคต สภาพการทำงานและเงินเดือน

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) คือพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานจำนวน 13 สาขา ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 122 ราย แยกตามสาขาดังต่อไปนี้ (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน), สำนักงานภาค :2551)

สาขา	จำนวนพนักงาน
1. สาขาถนนช้างคลาน	10
2. สาขาเชียงใหม่	20
3. สาขาประตูช้างเผือก	10
4. สาขาถนนมหิดล	8
5. สาขาสี่แยกสนามบิน	9
6. สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	6
7. สาขาถนนโชตนา	11
8. สาขาซอยถนนห้วยแก้ว	7
9. สาขาซอยหางดง	8
10. สาขาแมริม	7
11. สาขาฝาง	7
12. สาขาสันกำแพง	9

13. สาขาหนองประทีป	10
รวม	122

ในจำนวนพนักงาน 122 ราย ประกอบด้วยพนักงานระดับต่างๆ ดังนี้

ระดับผู้จัดการ	ประกอบด้วย	ผู้จัดการสาขา	จำนวน 13 คน
ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ	ประกอบด้วย	ผู้ช่วยผู้จัดการ (ปฏิบัติการ) และผู้ช่วย	
ผู้จัดการ (พัฒนาธุรกิจ)	จำนวน	17 คน	
ระดับปฏิบัติการ	ประกอบด้วย	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ	จำนวน	92 คน	

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 122 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ค้นคว้า รวบรวมจากเอกสารงานวิจัย ตำรา และบทความ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้รวมค่าครองชีพ ระยะเวลาการทำงานกับธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน ความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับในความสามารถและการยกย่องนับถือ ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ทำ ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน ได้แก่ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสายตรง ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาสายตรง ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ความพึงพอใจต่อตำแหน่งงาน

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปและคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency)ค่าเฉลี่ย (Mean)และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต(Likert Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ 5 ระดับ ดังนี้ (สุดา สุวรรณภิรมย์ และ วิจิต อุ๋อัน, 2548: 90)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมาก	5
พึงพอใจ	4
เฉยๆ	3
ไม่พึงพอใจ	2
ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของ

ระดับค่าเฉลี่ย ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

3.3 สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจะดำเนินการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา

3.4 แผนการดำเนินงานและขอบเขตการศึกษา

แผนการดำเนินงาน

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
5. จัดทำและนำเสนอรายงาน

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน 2551

เก็บข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved