

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด โดยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและทฤษฎีสองปัจจัย คือ **ปัจจัยบำรุงรักษา** ที่เป็นการพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันประกอบด้วย นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และสภาพการทำงาน **ปัจจัยจูงใจ** ที่เป็นการพึงพอใจต่อลักษณะงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้การยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโต และความรับผิดชอบ

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด ทั้งหมด จำนวน 227 คน จำแนกเป็น พนักงานแผนกต่างๆ ดังนี้ แผนกขนส่งจำนวน 147 คน แผนกบัญชีและการเงินจำนวน 14 คน แผนกชิปปิ้งจำนวน 20 คน แผนกธุรการจำนวน 10 คน แผนกการตลาดจำนวน 8 คน แผนกลูกค้าสัมพันธ์และบริการลูกค้าจำนวน 18 คน แผนกทรัพยากรบุคคลจำนวน 5 คน แผนกจัดซื้อและจัดจ้างจำนวน 5 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด, 2553)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานใน บริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด จำนวน 227 คน โดยเป็นพนักงาน ระดับปฏิบัติการแผนกต่างๆ ดังนี้ แผนกขนส่งจำนวน 147 คน แผนกบัญชีและการเงินจำนวน 14 คน แผนกชิปปิ้งจำนวน 20 คน แผนกธุรการจำนวน 10 คน แผนกการตลาดจำนวน 8 คน แผนกลูกค้าสัมพันธ์และบริการลูกค้าจำนวน 18 คน แผนกทรัพยากรบุคคลจำนวน 5 คน แผนกจัดซื้อและจัดจ้างจำนวน 5 คน

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม เมื่อผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกณฑ์ให้คะแนนและแปลผลมีดังนี้ (คุณทลี เวชสาร, 2546)

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

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ของค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ปังจยงุงใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลคือ บริษัท นอร์ทเทอร์น โลจิสติกส์ทรานส์ จำกัด เลขที่ 162 หมู่ 7 ตำบล
 ป่าแดด อำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – ตุลาคม 2553