

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และระดับของความสุขในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารของธนาคารในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและกลยุทธ์ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารต่อไป

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา โดยแบ่งเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้ ได้แก่

1. ผู้นำ (Leadership)
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendship)
3. ความรักในงาน (Job Inspiration)
4. ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value)
5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในสาขา สังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 81 ราย (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2554: ออนไลน์)

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสาขาสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 จำนวน 202 ราย (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2554: ออนไลน์) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารธนาคาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความรักในงาน ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้วิธี Crosstabulation และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ Chi-Square

สำหรับลักษณะของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เลือกตอบได้ 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามมาตราวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) (รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550) ซึ่งมีเกณฑ์คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น โดยคำนวณความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ระดับคะแนนสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 แสดงการแบ่งระดับความเห็นด้วยและค่าพิสัยคะแนนของคำถาม

ระดับความคิดเห็น	ค่าของคำตอบ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.21 – 5.00
เห็นด้วย	4	3.41 – 4.20
ไม่แน่ใจ	3	2.61 – 3.40
ไม่เห็นด้วย	2	1.81 – 2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1.00 – 1.80

### 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 4 เดือน นับตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2554 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2555