

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
2. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาในด้านพื้นที่และเนื้อหาการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

1.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ พนักงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 178 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 18 มกราคม 2550) ประกอบด้วยพนักงานแผนกต่าง ๆ ดังนี้

1. แผนกวิศวกรรม	จำนวน	19	ราย
2. แผนกงานขาย	จำนวน	9	ราย
3. แผนกบริการลูกค้า	จำนวน	27	ราย
4. แผนกดูแลลูกค้า	จำนวน	110	ราย
5. แผนกบัญชี	จำนวน	1	ราย
6. แผนกธุรการ	จำนวน	2	ราย
7. แผนกทรัพยากรบุคคล	จำนวน	1	ราย
8. แผนกโอเปอเรชั่นดีแทคซ้อป	จำนวน	3	ราย
9. แผนกชุมสาย	จำนวน	3	ราย
10. แผนกจัดซื้อ	จำนวน	1	ราย
11. แผนกชุมชนสัมพันธ์	จำนวน	1	ราย
12. แผนกการตลาด	จำนวน	1	ราย

1.2 ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ เฮอรัชเบอร์ค ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ นับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ปัจจัยด้านเงิน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงานความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและวิธีการปกครองบังคับบัญชา

2. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งมีข้อมูลที่ได้รวบรวมจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 178 ราย

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ค้นคว้ารวบรวมจากเอกสาร งานวิจัย บทความ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้สเกลของ Likert โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้ (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์

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

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 335)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)