

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานสาขาทั้งหมดของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 223 ราย จาก 30 สาขา ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2551 ดังตารางต่อไปนี้ (สายงานทรัพยากรบุคคลและองค์กร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2551 : ออนไลน์)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ทำการศึกษา

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขา	จำนวนพนักงาน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขา	จำนวนพนักงาน
ช่วงสิงห์	13	ย่อย เทสโก้โลตัส เชียงใหม่ หางดง	1
จอมทอง	7	ย่อย เทสโก้โลตัส แม่แตง	1
เชียงดาว	6	ย่อย นิมซิตี้เดลี เชียงใหม่	3
เชียงใหม่	18	ย่อย ไนท์บาซาร์เชียงใหม่	4
ไชยปราการ	7	ย่อย บิ๊กซี เชียงใหม่	5
ถนนช้างคลาน	11	ย่อย บิ๊กซี หางดง	5
ถนนสุเทพ	14	ย่อย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	2
ถนนห้วยแก้ว	7	ย่อย ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว	5
ท่าแพ	20	ศรีนครพิงค์	5
ปอสร้าง	6	สันกำแพง	8
ฝาง	7	สันป่าข่อย	14
พระสิงห์	5	สันป่าตอง	8
แม่ใจ	7	สี่แยกสนามบินเชียงใหม่	6
แม่ริม	9	สี่แยกหนองหอย	6
ย่อย เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	4	หางดง	9

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะวัดขวัญในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเกี่ยวกับความพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือนที่ได้รับ สาขาที่สังกัด เวลาทำการของสาขาที่สังกัด ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน โดยการตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบวัดระดับขวัญของ Keith Davis (อ้างถึงใน วิจิตร อวະกุล, 2533) ที่เป็นแบบสำรวจของมหาวิทยาลัยชิคาโกที่เรียกว่า Employee Inventory ซึ่งวัดขวัญในการทำงาน 5 ด้าน จำนวน 23 ข้อประกอบด้วย (1) ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน (วัดจากคำถามทางบวก 4 ข้อ และ ทางลบ 2 ข้อ) (2) ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา (วัดจากคำถามทางบวก 2 ข้อ และ ทางลบ 2 ข้อ) (3) ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน (วัดจากคำถามทางบวก 3 ข้อ และ ทางลบ 1 ข้อ) (4) ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน (วัดจากคำถามทางบวก 3 ข้อ) (5) ด้านความพอใจในงาน (วัดจากคำถามทางบวก 2 ข้อ และ ทางลบ 4 ข้อ)

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้พนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 223 คน แต่ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 216 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.86 ของประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษานั้น ได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จำนวน 216 ชุด นำมาวิเคราะห์ด้วยข้อมูลทางสถิติ และประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยแยกวิเคราะห์เป็น 3 ส่วนดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยแยกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือนที่ได้รับ สาขาที่สังกัด เวลาทำการของสาขาที่สังกัด ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน
2. แบบสอบถามระดับขวัญในการทำงาน ใช้แบบสอบถามของ Keith Davis แต่การวิเคราะห์ได้ใช้มาตรวัดของ Likert (Likert's scale) โดยให้คะแนนตามลักษณะของคำถาม (ชูศรีวงศ์รัตน์; 2534) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงระดับคะแนนของคำถามตามความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม	
	ความหมายทางบวก	ความหมายทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

และพิจารณาระดับขวัญในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ขวัญในการทำงานระดับต่ำมาก ขวัญในการทำงานระดับต่ำ ขวัญในการทำงานระดับปานกลาง ขวัญในการทำงานระดับสูง และขวัญในการทำงานระดับสูงมาก โดยแบ่งช่วงระดับขวัญในการทำงานด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับขวัญในการทำงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง สูงมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง สูง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ต่ำมาก

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาระหว่าง ตุลาคม 2550 – พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved