

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมริเวอร์ จังหวัด นครปฐม เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมริเวอร์ จังหวัด นครปฐม ศึกษาความพึงพอใจ 2 ปัจจัย คือ

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพของงานหรือตำแหน่ง ด้านสภาพความเป็นอยู่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานซึ่งเป็นลูกจ้างของบริษัทโรงแรมริเวอร์ (นครปฐม) จำกัด ทั้งหมด 141 คน แบ่งตามลักษณะงานเป็น 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายบุคคล และฝ่ายบัญชีและการเงิน ประกอบด้วยพนักงาน 2 ระดับ คือ พนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนี้ (สุมิตร ลีวงษ์พันธ์, ผู้จัดการทั่วไป : สัมภาษณ์ 3 เม.ย. 2552)

-ระดับบริหาร ได้แก่ พนักงานที่ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่าย หรือผู้จัดการ จำนวน 6 คน

-ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย จำนวน 135 คน

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร

สิ่งพิมพ์ เอกสารวิจัย และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงาน ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพของงานหรือตำแหน่ง ด้านสภาพความเป็นอยู่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นและเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม เมื่อผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ได้นำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยข้อมูลในส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับข้อมูลในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบอันตรภาคชั้นหรือช่วง (Interval Scale) ซึ่งเป็นการให้คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

| คะแนน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------|------------------|
| 5 | มากที่สุด |
| 4 | มาก |
| 3 | ปานกลาง |
| 2 | น้อย |
| 1 | น้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
| 4.50- 5.00 | มากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | มาก |
| 2.50 – 3.49 | ปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | น้อย |
| 1.00 – 1.49 | น้อยที่สุด |

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงาน

ทุกคนของโรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษานี้ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2551 ถึง เดือน สิงหาคม 2552