

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา และขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบ โดยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2002) ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) การให้เวลากับงาน (Absorption) ส่วนในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายใต้การศึกษานี้ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่อ้างอิงจาก Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2002) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะความผูกพันในการทำงาน โดยสามารถแบ่งลักษณะการแสดงออกและความคิดในการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1) ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) คือ ลักษณะของพนักงานที่มีพลังกาย และพลังใจสูงในขณะที่ทำงาน มีความเต็มใจที่จะทำงานและพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับงานที่ ยากลำบากได้

2) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) คือ การที่พนักงานมีความยึดติดกับงาน ใฝ่ใจงานหนึ่งอย่างมาก และมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญ มีความศรัทธา ภูมิใจในงาน คิดว่างานที่ทำงานนั้นเป็นสิ่งท้าทายและเป็นแรงบันดาลใจให้กับตนเอง

3) การให้เวลากับงาน (Absorption) คือ อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่จดจ่ออยู่ กับงานที่ทำและมีความสุขในขณะที่ทำงาน ทำให้รู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว และ ไม่ต้องการที่จะละทิ้งงานที่กำลังทำอยู่นั้น

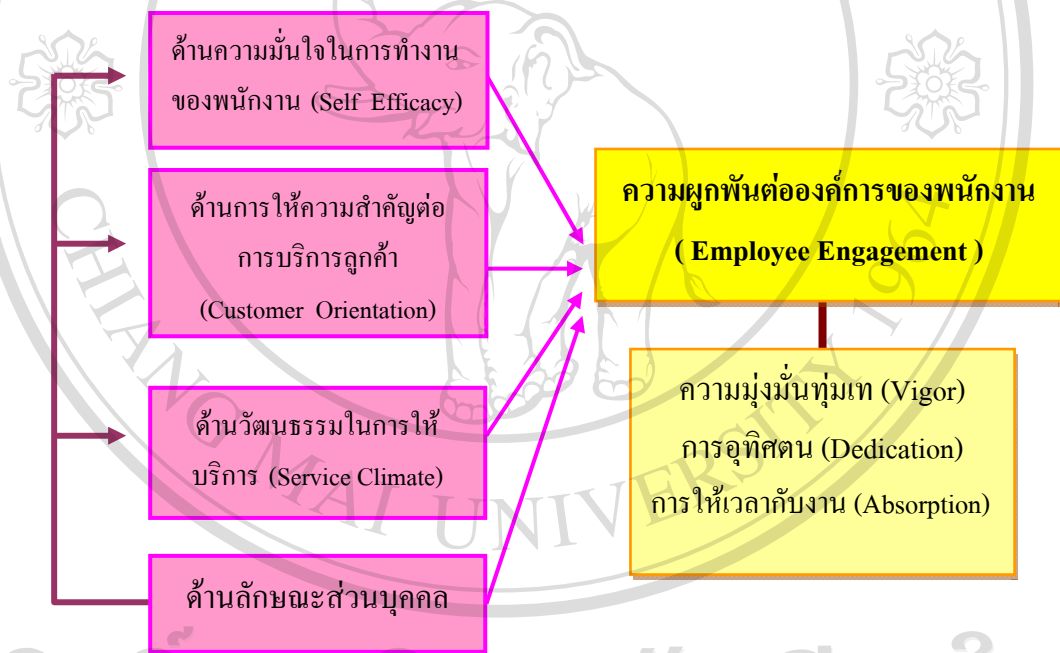
และในส่วนของด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานทั้ง 4 ด้าน สามารถ อธิบายรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานในองค์กร

2) ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) ได้แก่ การทำงานของฉันอยู่ใน ระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานใน บริษัท ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต่อใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ประสบการณ์การทำงาน และความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับบริษัทได้ อย่างเต็มที่ ฉันรู้สึกว่าฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่า ทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ฉัน สามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมีอาชีพฉันพึงพอใจ ในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง และฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้ เป็นอย่างดี

3) ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า (Customer Orientation) ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ ลูกค้ามีความสุข ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุย เกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และความสนใจสูงสุดของ ลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

4) ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) ได้แก่ พนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งจากแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาสามารถสรุปเป็นกรอบที่ใช้ในการศึกษาได้ ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำนวน 17 สาขา รวมจำนวนพนักงานทั้งหมด 162 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ดังนี้

ประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สาขานนท่าแพ เชียงใหม่	16	9.88
2. สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่	11	6.79
3. สาขานนเจริญเมือง เชียงใหม่	10	6.17
4. สาขานนศรีคอนไชย เชียงใหม่	11	6.79
5. สาขาช่างเผือก เชียงใหม่	16	9.88
6. สาขาย่อยตลาดวโรรส	6	3.70
7. สาขานนมูลเมือง เชียงใหม่	10	6.17
8. สาขาย่อยสามแยกสันทราย	7	4.32
9. สาขานนช้างคลาน เชียงใหม่	11	6.79
10. สาขาย่อยไนท์บาซาร์	6	3.70
11. สาขาสี่แยกสนามบิน เชียงใหม่	10	6.17
12. สาขาย่อยถนนเชียงใหม่ – แม่โจ้	7	4.32
13. สาขาย่อยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	10	6.17
14. สาขานนสุเทพ เชียงใหม่	11	6.79
15. สาขาย่อยตลาดประตูเชียงใหม่	7	4.32
16. สาขาย่อยถนนนิมมานเหมินท์ เชียงใหม่	7	4.32
17. สาขาย่อยบิกซี หางดง	6	3.70
รวม	162	100.00

ที่มา : ทวี เนื่องพุก (28 มกราคม 2551; สัมภาษณ์)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด ที่อยู่ในบัญชีบุคลากรภาครัฐไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 ณ วันที่ 28 มกราคม 2551 จำนวน 162 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาของธนาคารกสิกรไทย เขต 31
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวกับ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความ

คิดเห็นแบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งในองค์กรและตำแหน่งงานในองค์กร

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2) บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 1-4 ซึ่งเป็นคำถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) แบ่ง

ระดับความคิดเห็นออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยจะมีการให้คะแนนในการวัดระดับความคิดเห็นดังนี้

- | | |
|--------------------|-----------------------------|
| ระดับความคิดเห็น 1 | แสดงว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ระดับความคิดเห็น 2 | แสดงว่าไม่เห็นด้วย |
| ระดับความคิดเห็น 3 | แสดงว่าไม่ค่อยเห็นด้วย |
| ระดับความคิดเห็น 4 | แสดงว่าเฉยๆ |
| ระดับความคิดเห็น 5 | แสดงว่าค่อนข้างเห็นด้วย |
| ระดับความคิดเห็น 6 | แสดงว่าเห็นด้วย |

ระดับความคิดเห็น 7 แสดงว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ วิเคราะห์จากคำถามจำนวน 17 คำถาม ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของความผูกพัน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ประกอบด้วยคำถามข้อ 1-5 ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ประกอบด้วยคำถามข้อ 6 -11 และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ประกอบด้วยคำถามข้อ 12 -17 ประกอบด้วยคำถามดังนี้

- 1) ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
- 2) ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
- 3) เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
- 4) ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
- 5) ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
- 6) ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
- 7) ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
- 8) ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 9) งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
- 10) ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
- 11) ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก
- 12) ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
- 13) เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
- 14) ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ

- 15) ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
- 16) ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนำงาน
- 17) การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

จากคำถามที่เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร สามารถแปลความหมายของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\frac{\text{ระดับคะแนนสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับความผูกพัน}} = \frac{7 - 1}{5} = 1.20$$

ดังนั้น จะให้ความห่างของแต่ละระดับเท่ากับ 1.20 ซึ่งแปลความหมายได้ดังนี้

- | | | |
|--|---|------|
| ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 | – | 2.20 |
| หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก | | |
| ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.21 | – | 3.40 |
| หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ | | |
| ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 | – | 4.60 |
| หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง | | |
| ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.61 | – | 5.80 |
| หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูง | | |
| ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.81 | – | 7.00 |
| หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูงมาก | | |

3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งในองค์กรและตำแหน่งงานในองค์กร
- 2) ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

3) สถิติทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้จากแต่ละกลุ่ม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4) การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5) การวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล คือ สาขาของธนาคารกสิกรไทย เขต 31 จำนวน 17 สาขา ประกอบด้วย สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ สาขานนเจริญเมือง เชียงใหม่ สาขานนศรีคอนไชย เชียงใหม่ สาขาข้างฝือก เชียงใหม่ สาขาย่อยตลาดวโรรส สาขานนมูลเมือง เชียงใหม่ สาขาย่อยสามแยกสันทราย สาขานนช้างคลาน เชียงใหม่ สาขาย่อยไนท์บาซาร์ สาขาสี่แยกสนามบิน เชียงใหม่ สาขาย่อยถนนเชียงใหม่ – แม่โจ้ สาขาย่อยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ สาขานนสุเทพ เชียงใหม่ สาขาย่อยตลาดประตูเชียงใหม่ สาขาย่อยถนนนิมมานเหมินทร์ เชียงใหม่ สาขาย่อยบิ๊กซี หางดง และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 7 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2551 ถึง เดือนกันยายน 2551
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 1 เดือน ในเดือนพฤษภาคม 2551