

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา และสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล โดยมีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย 10 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านค่าตอบแทน

##### ขอบเขตประชากรศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำหน้าที่พนักงานสาขาในระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานที่สาขาในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวม 13 สาขา โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ข้อมูลสำรวจ ณ เมษายน 2548 รวมประชากรศึกษาจำนวน 92 คน (ทะเบียนพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2548: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) ประกอบด้วยพนักงานในหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	จำนวน 20 คน
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจส่วนบุคคล	จำนวน 13 คน
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจทั่วไป	จำนวน 20 คน
เจ้าหน้าที่ด้านเงินสด	จำนวน 32 คน
เจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อ	จำนวน 7 คน
รวม	92 คน

## วิธีการศึกษาและการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรศึกษา รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทความจากการค้นคว้าอิสระ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การรวบรวมข้อมูล

วิธีที่ใช้ในการศึกษาคือการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยได้รวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 92 ชุดจากพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับและหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ธนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์, 2539)

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

การวิเคราะห์คะแนนที่ได้ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

**ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา**

เริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน สิ้นสุดเดือนสิงหาคม 2548 โดยได้ใช้

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตั้งแต่ 1 มิถุนายน ถึง 30 มิถุนายน 2548

**สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูล**

สาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved