

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษา เครื่องข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการศึกษา เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) ปัจจัยด้านระบบ (System) ปัจจัยด้านแบบ (Styles) การบริหารของผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม (Shared Values) ของคนในองค์การ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร (Process) ปัจจัยด้านผลผลิตและผลลัพธ์ และปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสำมะโน (Census) เป็นการสำรวจประชากรทั้งหมด คือ ผู้จัดการทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ผู้เชี่ยวชาญงานพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้าผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานขายลูกค้าผู้ประกอบการ ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในเครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 เขต 12 ทีม ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 157 คน

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่สังกัดทีมลูกค้าผู้ประกอบการ เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ให้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 157 ชุด

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 157 ราย แบบสอบถามที่ใช้ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) (คุณทลี เวชสาร 2546, 122-124) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50-4.49	หมายถึง เห็นด้วย
2.50-3.49	หมายถึง ไม่แน่ใจ
1.50-2.49	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
1.00-1.49	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามในส่วนนี้ เป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญ

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

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.50-5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	อยู่ในระดับมาก
2.50-3.49	อยู่ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	อยู่ในระดับน้อย
1.00-1.49	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะทั่วไป

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ บมจ.ธนาคารกสิกร

ไทย จำกัด (มหาชน) และศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ใช้ระยะเวลา 10 เดือน ตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน 2550 ถึง เดือน
กันยายน 2551 เก็บข้อมูลเดือนเมษายน 2551



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved