

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของพนักงานสาขา ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา ครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษาการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา และสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและ รวบรวมข้อมูล โดยมีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาคครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาคความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานสาขา ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัย ดุขอนามัย 10 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาขอบ ผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้าน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

##### ขอบเขตประชากรศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษาคครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสาขา ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา รวม 32 สาขา โดยเก็บข้อมูลจากประชากร ทั้งหมด ข้อมูลสำรวจ ณ กุมภาพันธ์ 2549 รวมประชากรศึกษาจำนวน 210 คน (ทะเบียนพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2549: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) ประกอบด้วยพนักงานใน หน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	จำนวน	40	คน
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	จำนวน	27	คน
เจ้าหน้าที่บัญชีและสอบทาน	จำนวน	16	คน
ผู้บริหารเงินสด	จำนวน	32	คน
เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา	จำนวน	1	คน
เจ้าหน้าที่บริการด้านเงินสด	จำนวน	66	คน

เจ้าหน้าที่ธุรกิจบริการทั่วไป	จำนวน	20	คน
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหัตถ์บัญชี	จำนวน	7	คน
เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานสินเชื่อ	จำนวน	<u>1</u>	คน
<b>รวม</b>		<b><u>210</u></b>	<b>คน</b>

### วิธีการศึกษาการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรศึกษา รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามพนักงานสาขา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และ พะเยา จำนวน 210 คน

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

#### การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 210 ชุดจากพนักงานสาขา โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับและหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพิ้วพันธ์, 2539)

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

การวิเคราะห์คะแนนที่ได้ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยแปลความหมายของระดับ  
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

#### ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

เริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2549 ถึงสิ้นเดือนตุลาคม 2549 โดยได้ใช้

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตั้งแต่ 1 กรกฎาคม ถึง 31 สิงหาคม 2549

#### สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูล

สาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย  
และจังหวัดพะเยา และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved