

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน
ธนาคาร : กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก มีขั้นตอนการ
ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร กรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 6 สาขา คือ สาขาพิษณุโลก สาขาห้าแยกโคกมะตูม
สาขาวังทอง สาขาบางกระทุ่ม สาขาขอนแก่น และสาขาย่อยถนนสิงห์วัฒน์ รวมทั้งสิ้น
120 คน

ตาราง 1 แสดง จำนวนประชากร พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด
พิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพในหน่วยงาน เพศ และประสบการณ์

ประชากร	สถานภาพในหน่วยงาน			เพศ			ประสบการณ์		
	พนักงาน ฝ่าย บริหาร	พนักงาน ฝ่าย บริการ	รวม	ชาย	หญิง	รวม	อายุงาน ไม่เกิน 10 ปี	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	รวม
พิษณุโลก	13	36	49	26	23	49	12	37	49
ห้าแยกโคกมะตูม	7	20	27	15	12	27	5	22	27
วังทอง	5	11	16	10	6	16	4	12	16
บางกระทุ่ม	3	5	8	5	3	8	2	6	8
ย่อยถนนนครสวรรค์	3	11	14	5	9	14	3	11	14
ย่อยสิงห์วัฒน์	2	4	6	2	4	6	2	4	6
รวม	33	87	120	63	57	120	28	92	120

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1. ความมั่นคงของธนาคาร
2. ระบบบริหารของธนาคาร
3. ระบบบริการของธนาคาร
4. ระบบสวัสดิการของธนาคาร
5. โอกาสและความก้าวหน้า

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) แบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับ	5
มาก	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับ	1

การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของกรรมการที่ปรึกษา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเลือกใช้เฉพาะข้อคำถามที่มีค่าคะแนนความเที่ยงตรงมากกว่า .50 ขึ้นไป

2. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก นำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วไปเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสุโขทัยที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยวิธี Coefficient Alpha ของ คอเนนบักค์ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .80 และความเชื่อมั่นรายด้าน คือ ด้านความมั่นคงของธนาคาร .90 ด้านระบบบริหารของธนาคาร .82 ด้านระบบบริการของธนาคาร .91 ด้านสวัสดิการของธนาคาร .91 ด้านโอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานธนาคาร .92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำเรื่องขออนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ถึงผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 สาขา ในจังหวัดพิษณุโลก
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้พนักงานตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบ ส่วนแบบสอบถามชุดใดไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะไม่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องสมองกล โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ด้วยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ มีดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม ใช้การหาค่าที (t-test)

ประมวลผลข้อมูล

ประมวลผลข้อมูล โดยวิธีการเครื่องสมองกลโปรแกรม SPSS/PC⁺

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University