

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาและวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาระบบบริการงานทรัพยากรบุคคลของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือครั้งนี้ ทำการศึกษาตั้งแต่เริ่มเปลี่ยนแปลงระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในวันที่ 1 กันยายน 2545 ถึงเดือนธันวาคม 2546 ในด้าน

1. ผลการดำเนินงานและปัญหาในการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ 9 ด้าน ประกอบด้วย

1.1 งานด้านการบริหารบุคคล 7 ด้าน คือ

- 1) การบริหารอัตรากำลัง
- 2) การสรรหาบุคคล
- 3) การวางแผนอาชีพและความก้าวหน้า
- 4) การโยกย้ายพนักงาน
- 5) การพิจารณาขึ้นเงินเดือน
- 6) การบริหารผลงาน
- 7) การพัฒนาพนักงาน

1.2 งานอื่นๆ อีก 2 ด้าน คือ

- 1) ด้านสวัสดิภาพพนักงาน
- 2) การดูแลลูกน้อง

2. การดำเนินงานตามระบบบริการงานทรัพยากรบุคคลของทีมบริการงานทรัพยากรบุคคล 21 ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ และปัญหาของการให้บริการ ในความรับผิดชอบ 3 ด้าน คือ

- 1) การให้บริการงานทรัพยากรบุคคล
- 2) การบริหารบุคคล
- 3) ด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ขอบเขตเนื้อหา

1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ของบริษัท. และระบบบริการงานทรัพยากรบุคคล รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ
2. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ของบริษัท. รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546 ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 239 คน แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) พนักงานระดับผู้บริหาร จำนวน 19 คน
- 2) พนักงานระดับต่ำกว่าผู้บริหาร จำนวน 220 คน

โดยกำหนดจำนวนประชากรในการศึกษา ดังนี้

1) พนักงานระดับผู้บริหาร

ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ของบริษัท. และระบบบริการงานทรัพยากรบุคคล รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ โดยทำการศึกษาจากประชากรทั้งสิ้น จำนวน 19 คน¹⁴ ดังนี้

ระดับ	จำนวนประชากร
ผู้อำนวยการอาวุโส	1
ผู้อำนวยการ	1
ผู้บริหารส่วน	5
ผู้บริหารทีม	12
รวม	19

¹⁴ ระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ อ 71/2546 เรื่อง การแบ่งส่วนงาน และอัตรากำลังของสำนักงานภาคเหนือ ลงวันที่ 7

2) พนักงานระดับต่ำกว่าผู้บริหาร

ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับต่ำกว่าผู้บริหารของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ของ ธปท. โดยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยแบ่งพนักงานเป็นแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) คือ แบ่งพนักงานจำนวน 220 คน ออกเป็น 4 กลุ่ม ตามระดับของพนักงาน แล้วใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับสลากจากรายชื่อของพนักงานในแต่ละกลุ่ม โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละกลุ่มแบบเป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของแต่ละกลุ่ม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน ดังนี้

ระดับ	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน	58	30
เจ้าหน้าที่	94	47
พนักงานปฏิบัติการ	26	14
พนักงานบริการ	42	22
รวม	220	113

วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการรวบรวมจากพนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยการให้แบบสอบถาม ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามให้พนักงานเป็นผู้กรอกด้วยตนเอง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2546 และรับแบบสอบถามคืนเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2546 โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- กลุ่มพนักงานระดับผู้บริหาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ทำการศึกษาทุกคน รวม 19 คน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ของ ธปท.
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับขอบเขตงาน และการให้บริการของทีมบริการงานทรัพยากรบุคคล 21 ต่องานการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านต่างๆ

- พนักงานระดับต่ำกว่าผู้บริหารของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ
ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหาร
ทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ของ ธปท.

ลักษณะแบบสอบถามใช้การวัดทัศนคติแบบ Likert Scale¹⁵ ประกอบด้วย

- 1) การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ของ
ธปท. และ ขอบเขตงานของทีมบริการงานทรัพยากรบุคคล 21

แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็น
ด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถาม ดังนี้

ความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
เห็นด้วย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3.50 – 4.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.50 - 3.49	เห็นด้วย
1.50 – 2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

¹⁵ กุญชติ เวชสาร, การวิจัยการตลาด, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 108.

2) การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของทีมบริการงานทรัพยากร
บุคคล 21

แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ได้ผลดีมาก ได้ผลดี ได้ผลปานกลาง ได้ผลน้อย
และได้ผลน้อยมาก ซึ่งได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถาม ดังนี้

ผลการให้บริการ	ระดับคะแนน
ได้ผลดีมาก	5
ได้ผลดี	4
ได้ผลปานกลาง	3
ได้ผลน้อย	2
ได้ผลน้อยมาก	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	ได้ผลดีมาก
3.50 - 4.49	ได้ผลดี
2.50 - 3.49	ได้ผลปานกลาง
1.50 - 2.49	ได้ผลน้อย
1.00 - 1.49	ได้ผลน้อยมาก

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลจากหนังสือ ตำรา วารสาร และเอกสารต่าง ๆ ที่
เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย