



ขอความทั่วไป

ความสำคัญในการศึกษา

การธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจการค้าประเภทหนึ่งเช่นเดียวกับธุรกิจการค้าประเภทอื่น ๆ ฐานะของกิจการธนาคารจะเป็นเช่นใดนั้น ขึ้นอยู่กับความเชื่อถือของประชาชนที่มาใช้บริการของธนาคารนั้น ๆ จึงจำเป็นที่ธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้มีการขยายตัวจากธุรกิจธนาคารขนาดเล็กมาเป็นธุรกิจธนาคารขนาดใหญ่ ดังนั้นโครงสร้างของธุรกิจธนาคารพาณิชย์จึงมีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการบริหารงานในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น วิธีการรับสมัครคนเข้าทำงาน การฝึกอบรม การกำหนดสิ่งตอบแทนต่าง ๆ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ฯลฯ เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากกว่าเดิม ฉะนั้น ในการบริหารงาน ผู้บริหารจึงต้องประสพกับการแข่งขันกันอย่างมากในระหว่างกิจการประเภทเดียวกันนี้

การที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานด้านบุคลากร โดยธนาคารเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพราะเห็นว่า การธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจสาขาหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ "ธนาคารพาณิชย์ เป็นองค์การธุรกิจประเภทหนึ่ง ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น

ใหญ่ ยืม หรือขายหรือเก็บเงินตามตัวแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด และซื้อหรือขายเงิน
 ปริญญาบัตรต่างประเทศ ทั้งนี้ จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นอันเป็นประเภทที่ธนาคารพาณิชย์พึง
 กระทำควยหรือไม่ก็ตาม"¹

นอกจากนี้ถ้าจะมองในแง่เศรษฐกิจ จะเห็นได้ว่า ธนาคารมีความสำคัญต่อ
 เศรษฐกิจของชาติไม่น้อยกว่างานประเภทอื่น ๆ เช่น การทำไร่นา การขนส่ง การทำ
 เมืองแร่ งานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ฯลฯ เป็นต้น เพราะไม่ว่าการทำงานหรือการ
 ประกอบธุรกิจใดก็ตาม ถ้าขาดเงินที่ธนาคารจะให้กู้ยืมแล้ว งานเหล่านั้นก็อาจจะขัดข้องได้
 เพราะธุรกิจทุกประเภทต้องใช้ "เงิน" และบางครั้งก็ใช้ "เครดิต" ไม่ว่าจะเป็น
 ธุรกิจประเภทใดก็ตาม ฉะนั้น เศรษฐกิจสมัยใหม่ของประเทศต้องอาศัย "เงิน" และ
 การขยายตัวของเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับความสะดวกในการชำระค่าสินค้าหรือความสามารถ
 เงินเพื่อดำเนินธุรกิจ ธุรกิจธนาคาร นอกจากจะให้บริการแก่ธุรกิจทุกประเภทแล้ว
 ธนาคารยังมีส่วนให้บริการแก่เอกชนและหน่วยงานทั้งของภาคเอกชนและรัฐบาลด้วย ธนาคาร
 ให้ความสะดวกในด้านการชำระหนี้ ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญในระบบการเงิน เช่น การ
 ให้กู้ยืมเพื่อรักษาหรือยกกระชับการบริโภคนและการผลิตในระบบเศรษฐกิจของชาติ

แต่อย่างไรก็ตาม กิจการจะเจริญก้าวหน้าเพียงใดนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ
 "คน" เพราะคนเป็นทรัพยากรชนิดหนึ่งขององค์การที่มีความสำคัญมากที่สุด คนเป็นผู้บริหาร
 ทรัพยากรทุกชนิดขององค์การให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ การบริหารงาน
 บุคคลหรือบุคลากร จึงเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานขององค์การ ตามที่ได้มี
 ผู้ให้คำจำกัดความของคำว่าการบริหารงานบุคคลไว้ว่า "การบริหารงานบุคคล เป็น

¹ พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ (ฉบับพิเศษ) 2505. "ราชกิจจานุเบกษา"

กระบวนการวางนโยบาย ระเบียบ และกรรมวิธีในการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติ
งานในองค์กร โดยให้บุคคลที่เหมาะสมและบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรคนมนุษย์ที่มี
ประสิทธิภาพให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย¹

สำหรับหน้าที่ทางด้านการบริหารบุคคลนั้น โดยทั่ว ๆ ไปอาจจะแยกออกได้เป็น
4 หน้าที่งานใหญ่ ๆ คือ

1. การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหา
บุคลากร การคัดเลือก การสัมภาษณ์ ฯลฯ เป็นต้น
2. การพัฒนาพนักงาน ซึ่งหมายรวมถึงการฝึกอบรม การพัฒนาผู้บริหาร
 เป็นต้น
3. การจูงใจ เช่น การสร้างขวัญ การกำหนดค่าตอบแทนในการ
ทำงาน การส่งเสริมสัมพันธภาพในการทำงาน เป็นต้น
4. การบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคล คือการที่จะต้องบำรุงรักษามูลค่า
ที่เข้ามาปฏิบัติงานให้เขาใ้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและพึงพอใจต่อผลงานหรือหน่วยงาน
ตลอดจนเพื่อนร่วมงานมากที่สุด

การคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาได้นั้น ไม่ว่าจะได้อาศัยวิธีใดก็
ตาม ถ้าผู้บริหารไม่รู้จักใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างเต็มที่หรือใช้คนไม่เหมาะสม
กับความสามารถของเขา และไม่ทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจในงานแล้ว บุคลากร
เหล่านั้นก็คงปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้ไม่นาน อาจจะลาออก ขอลา โยกย้าย ไปอยู่
กับสถาบันอื่นที่เห็นว่าการหาหรือดีกว่าหน่วยงานเดิม สำหรับการบำรุงรักษามูลค่าคนนั้น
ก็เป็นภาระที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องรู้จักจัดระบบและใช้เทคนิคทั้งในด้านการประเมินผลสัมฤทธิ์

¹ สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด, 2516), หน้า 4.

ให้ดี เพื่อสร้างขวัญและความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ร่วมงานอื่นจะเป็นผลสะท้อนถึงการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้น

คงได้กล่าวมาแล้ว งานทางค่านบุคลการเป็นงานสำคัญส่วนหนึ่งของการบริหารงานในองค์กรต่าง ๆ งานในองค์กรใดจะดำเนินไปได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารงานและการดำเนินงานในแผนกบุคลการนั้นด้วย ในสภาพของสังคมในปัจจุบัน ปัญหาแรงงานมักเกิดขึ้นเสมอ แผนกบุคลการเป็นแผนกที่จำเป็นต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาแรงงานนี้ทุกครั้ง การแก้ปัญหาแรงงานจะได้ผลเพียงใดหรือไม่ขึ้นอยู่กับระบอบที่สำคัญคือทัศนคติของพนักงานทั่วไปที่มีต่อแผนกบุคลการ ถ้าทัศนคติของพนักงานทั่วไปที่มีต่อฝ่ายบุคลการเป็นไปในทำนองที่ดีคือในเชิงบวกแล้ว การแก้ไขปัญหาแรงงานจะเท่ากับลุล่วงไปได้ครึ่งหนึ่ง แต่ในความรู้สึกทั่วไปของผู้บริหารและพนักงานอื่น ๆ มักจะมองเห็นงานค่านบุคลการเป็นงานง่าย ๆ และก่อให้เกิดปัญหา จึงจะเห็นได้จากข้อความของปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker)¹ ที่ว่า "งานบุคลการเป็นส่วนหนึ่งของงานเสมือน สารบรรณหรือเป็นงานแม่บ้าน เป็นนักสังคมสงเคราะห์ เป็นตัวกอบปัญหาในงานและเป็นหัวหน้าในการทำให้เกิดความขัดแย้งกับสภาพแรงงาน ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนั้นในบางครั้งก็ยังเป็นแหล่งรวมของพวกคนงานที่แผนกอื่น ๆ ไม่ต้องการแล้วหรือกระทำความผิดมาจากที่อื่นแล้วถูกย้ายลงมาอยู่ในแผนกบุคลการ นี่เป็นทัศนคติที่พนักงานในแผนกบุคลการได้รับ ทำให้การทำงานในแผนกไม่เป็นไปอย่างเต็มที่ เพราะผู้บริหารและพนักงานทั่วไปไม่ค่อยให้ความสำคัญร่วมมือกับแผนกบุคลการ ผลงานที่ออกมาจึงไม่ดีเท่าที่ควร" สำหรับในประเทศไทยยังไม่มีใครเคยศึกษาในเรื่องนี้มาก่อน จึงใคร่จะศึกษาว่า ทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่องานค่านบุคลการนั้นแตกต่างกันหรือไม่และเป็นไปในทำนองใดในธุรกิจการธนาคารพาณิชย์

1

Herbert J. Chruden and Arthur W. Sherman, Jr., Readings in Personnel Management, 2d ed. (Ohio : South-Western Publishing Company, 1966), p.47.

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ผู้วิจัยจะได้ศึกษาว่าทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่องานค้ำมุกค้ำการนั้นแตกต่างกันหรือไม่และเป็นไปในทำนองใด โดยการตั้งสมมุติฐานในการศึกษาดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 "ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่องานค้ำมุกค้ำการเป็นไปในเชิงลบน้อยกว่าพนักงานโดยทั่วไป" หมายความว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่องานค้ำมุกค้ำการดีกว่าพนักงานโดยทั่วไป

สมมุติฐานที่ 2 "ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่องานค้ำมุกค้ำการเป็นไปในเชิงลบมากกว่าพนักงานในแผนกค้ำการ" หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในแผนกค้ำการมีทัศนคติต่องานของตนเองดีกว่าผู้บริหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. การสำรวจเอกสาร เพื่อจะศึกษาถึงแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการวิจัย อันได้แก่ ความหมาย ที่มา องค์ประกอบของ "ทัศนคติ" รวมถึงแนวความคิดเกี่ยวกับงานค้ำมุกค้ำการขององค์การต่าง ๆ โดยทั่ว ๆ ไป และของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพื่อประกอบการศึกษาและเพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างแบบสอบถามอีกทางหนึ่งด้วย

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภทด้วยกันคือ กลุ่มตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่จะใช้ในการวิจัย

2.1 ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์นั้น ใช้วิธีการแบ่งกลุ่มธนาคารตามขนาดของธนาคารจากจำนวนธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดที่จดทะเบียนในประเทศไทยทั้งหมด 16 ธนาคาร ดังตารางที่ 1 โดยแบ่งออกเป็น 3 ขนาด ตามเกณฑ์ของจำนวนทรัพย์สินที่มิตัวตนทั้งหมดที่ธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ มีอยู่คือ

2.1.1 กลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีทรัพย์สินในการดำเนินการรวมทั้งหมดมากกว่า 10,000 ล้านบาท ถือเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ดังปรากฏในตารางที่ 2

2.1.2 กลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีทรัพย์สินในการดำเนินการรวมทั้งหมดตั้งแต่ 4,000 – 10,000 ล้านบาท ถือเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง ดังปรากฏในตารางที่ 3

2.1.3 กลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีทรัพย์สินในการดำเนินการรวมทั้งหมดน้อยกว่า 4,000 ล้านบาท ถือเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก ดังปรากฏในตารางที่ 4

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยเรียงตามลำดับการเปิดดำเนินการ¹

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	วันที่เปิดดำเนินการ
1.	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	1 เม.ย. 2449 ✓
2.	ธนาคารหวังหลี จำกัด	11 ต.ค. 2476
3.	ธนาคารเอเชีย จำกัด	2 ต.ค. 2482
4.	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	24 พ.ค. 2484
5.	ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด	18 พ.ย. 2487
6.	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	10 ธ.ค. 2487
7.	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	2 เม.ย. 2488
8.	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	8 มี.ย. 2488
9.	ธนาคารแหลมทอง จำกัด	20 ธ.ค. 2491
10.	ธนาคารสหธนาคาร จำกัด	11 มี.ค. 2492
11.	ธนาคารไทยธนุ จำกัด	8 เม.ย. 2492
12.	ธนาคารศรีนคร จำกัด	21 ส.ค. 2493
13.	ธนาคารทหารไทย จำกัด	8 พ.ย. 2500
14.	ธนาคารมหานคร จำกัด	17 ส.ค. 2503
15.	ธนาคารเอเชียทรัสต์ จำกัด	20 ต.ค. 2508
16.	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	14 มี.ค. 2509

¹ประยูร จินดาประดิษฐ์, การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานและการบัญชี, พิมพ์ครั้งที่ 1. (กรุงเทพ : แผนกการพิมพ์บริษัทพิมพ์ จำกัด, 2512), หน้า 25 - 35.

ตารางที่ 2 แสดงการแบ่งกลุ่มขนาดการขนาดใหญ่ โดยถือเอาขนาดของสินทรัพย์ที่มีตัวตน
เป็นสำคัญ¹

ขนาดการขนาดใหญ่ สินทรัพย์มากกว่า 10,000 ล้านบาท	กำไรก่อนหัก ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ต่อรายได้	อันดับ	กำไรก่อน หักภาษีต่อ รายได้	อันดับ	กำไรก่อนหัก ภาษีที่ถือหุ้น ของผู้ถือหุ้น	อันดับ
1. กรุงเทพฯ	37.3%	3	14.7%	1	24.1%	1
2. กรุงเทพฯ	35.9%	4	14.4%	3	20.2%	2
3. กสิกรไทย	40.6%	1	12.3%	4	17.1%	4
4. กรุงศรีอยุธยา	38.2%	2	11.0%	5	12.0%	5
5. ไทยพาณิชย์	35.9%	4	14.5%	2	17.2%	3

¹ปราโมทย์ องค์กร์สุลี และ อัจฉรวรรณ งามญาณ, "การจัดอันดับธนาคาร
พาณิชย์ไทย ประจำปี 2520", วารสารบริหารธุรกิจ 3 (กรกฎาคม - กันยายน 2521)

ตารางที่ 3 แสดงการแบ่งกลุ่มขนาดกลาง โดยถือเอาขนาดของสินทรัพย์ที่มีตัวตน
เป็นสำคัญ¹

ขนาดกลาง สินทรัพย์ 4,000 - 10,000 ล้านบาท	กำไรก่อนหัก ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ต่อรายได้	อันดับ	กำไรก่อน หักภาษีต่อ รายได้	อันดับ	กำไรก่อนหัก ภาษีต่อส่วน ของผู้ถือหุ้น	อันดับ
1. ศรีนคร	33.0%	3	10.7%	5	17.4%	3
2. นครหลวงไทย	32.7%	4	11.5%	4	16.2%	4
3. กรุงเทพฯ พาณิชย์การ	42.1%	2	17.3%	1	25.9%	1
4. มหานคร	28.3%	6	8.2%	6	11.0%	6
5. ทหารไทย	56.1%	1	15.8%	2	18.2%	2
6. เอเชียรหัส	32.3%	5	12.0%	3	12.2%	5

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ เรืองเดียวกัน.

ตารางที่ 4 แสดงการแบ่งกลุ่มธนาคารขนาดเล็ก โดยถือเอาขนาดของสินทรัพย์ที่มีตัวตน
เป็นสำคัญ¹

ธนาคารขนาดเล็ก สินทรัพย์น้อยกว่า 4,000 ล้านบาท	กำไรก่อนหัก ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่รายได้อื่น ๆ	อันดับ	กำไรก่อน หักภาษีที่ รายได้อื่น ๆ	อันดับ	กำไรก่อนหัก ภาษีที่ ของผู้อยู่ ถือหุ้น	อันดับ
1. เอเชีย	34.2%	5	11.9%	3	16.8%	1
2. สหธนาคาร	38.4%	3	8.8%	4	8.9%	4
3. ไทยทูน	43.4%	2	20.9%	1	14.0%	2
4. แคมทอง	35.4%	4	16.3%	2	13.0%	3
5. หวังหลี	44.3%	1	5.4%	5	7.9%	5

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ เรื่องเดียวกัน. หน้า 130.

จากกลุ่มการแบ่งขนาดของธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว ผู้วิจัยจะทำการสุ่มธนาคาร-
พาณิชย์ขึ้นมาอีกขนาดละ 1 ธนาคาร ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (*Simple Random Sampling*)
คือ วิธีการจับสลาก ดังนี้

ธนาคารขนาดใหญ่	ได้แก่	ธนาคารกสิกรไทย
ธนาคารขนาดกลาง	ได้แก่	ธนาคารศรีนคร
ธนาคารขนาดเล็ก	ได้แก่	ธนาคารไทยพูน

2.2 ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของประชากรนั้น ใช้วิธีการสุ่มตาม
โอกาสที่อำนวยการ (*Critical Incidental Technique*) จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
ในแต่ละธนาคารตัวอย่าง โดยแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่ม ๆ ดังนี้

2.2.1 พนักงานระดับผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานตั้งแต่ระดับ
หัวหน้าส่วน และหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป จำนวน 50% ของพนักงานในระดับนี้ทั้งหมดของแต่ละธนาคาร
ตัวอย่าง

2.2.2 พนักงานทั่วไป ได้แก่ พนักงานในทุกแผนกของ
ธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างขึ้นมา นอกเหนือจากพนักงานในแผนกบุคลากรและ
พนักงานในระดับผู้บริหาร จำนวน 50% ของพนักงานในระดับนี้ทั้งหมด

2.2.3 พนักงานซึ่งทำหน้าที่ในแผนกบุคลากร ได้แก่ พนักงาน
ทุกระดับในแผนกบุคลากร ส่วนการพนักงาน หรือฝ่ายธุรการของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับการ
สุ่มตัวอย่างขึ้นมาจำนวน 50% ของพนักงานในระดับนี้ทั้งหมด

3. การสร้างเครื่องมือเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้จะใช้แบบสอบถาม
ซึ่งสร้างขึ้นตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 จากการศึกษาแนวความคิดในเรื่องต่าง ๆ ตามข้อ 1 รวมทั้ง
การศึกษาถึงการใช้มาตราการวัดของไลเคอร์ท (*Likert Scale*) ด้วย ซึ่งมี 5
มาตราส่วน แต่ละส่วนให้คะแนนต่างกันจาก 1, 2, 3, 4 และ 5 ข้อคำถามที่ใช้วัดทัศนคติ
นี้ จะมีทั้งข้อที่มีคำถามทั้งเชิงนิเสธและเชิงนิมาน โดยให้คะแนนต่างกันดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเป็นตามเกณฑ์ของไลเคอร์ท คือ ในข้อคำถาม

เชิงนิมิต (เชิงบวก)

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

ส่วนข้อคำถามที่เป็นเชิงนิเสธ (เชิงลบ) ให้คะแนนกลับกันกับเชิงนิมิต คือ เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 1 คะแนน และเรียงลำดับมากขึ้น จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 5 คะแนน

3.2 ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคลากรในธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยประมาณ 80 คน เพื่อทราบถึงความรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องงานการบุคลากรในคานต่าง ๆ โดยได้นำข้อมูลนั้นมาเป็นเนื้อหาและแนวทางในการสร้างแบบสอบถามต่อไป ตลอดจนการสัมภาษณ์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือการทำงานทางคานธุรกิจธนาคารจำนวน 3 ท่าน เพื่อทราบถึงแนวทาง ข้อทดสอบการสร้างข้อทดสอบ ประวัติและการพัฒนาการของงานธนาคารพาณิชย์ในคานต่าง ๆ พร้อมกันนั้นคำสัมภาษณ์นักไอทีที่เก็บบันทึกเสียงไว้ใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงด้วย

3.3 นำข้อมูลจากข้อ 3.1 และ 3.2 มารวบรวมสร้างเป็นแบบสอบถามของไลเคอร์ทขึ้น ใหม่เนื้อหารายละเอียดครอบคลุมลักษณะของงานคานต่าง ๆ ของงานบุคลากรให้มากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวนี้มีด้วยกัน 104 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลอันเกี่ยวกับหน้าที่ตำแหน่งงาน เพศ อายุ จำนวนปีที่ทำงานในธนาคารนั้น ๆ รวม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่องาน
บุคลากรรวม 100 ข้อ โดยแยกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน	10	ข้อ
- การพัฒนาพนักงาน	12	ข้อ
- การจูงใจ	10	ข้อ
- การบำรุงรักษา	38	ข้อ
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	30	ข้อ

ทัศนคติต่องาน

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นไป
ทำการทดสอบกับพนักงานของธนาคารซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง
ประกอบด้วยผู้บริหาร พนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรประมาณ 100 คน แล้ว
นำผลการทดสอบมาหาค่าความถูกต้องของแม่นยำ (*reliability*) แก้ไขปรับปรุงและตัด
ทอนข้อของแบบสอบถามบางตอนเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และรวบรวมแบบสอบถามที่
มีความหมายใกล้เคียงกันมารวมกัน เหลือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตาม
หัวข้อที่ได้กล่าวมาแล้วดังนี้

- การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน	5	ข้อ
- การพัฒนาพนักงาน	9	ข้อ
- การจูงใจ	9	ข้อ
- การบำรุงรักษา	33	ข้อ
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	22	ข้อ

ทัศนคติต่องาน

จากนั้นได้นำแบบทดสอบมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเรียงลำดับ
คะแนนจากมากไปหาน้อย ตัดเอา 27% ของกลุ่มที่ได้คะแนนสูง และ 27% ของกลุ่มที่ได้

คะแนนค่าไว้ นำคะแนนที่แต่ละกลุ่มทำได้ในแต่ละขอมหาหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) และความแปรปรวน (S^2) แล้วจึงทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของข้อคำถามแต่ละข้อ ด้วย t -test ค่าของอัตราส่วน t ที่ได้ในแต่ละข้อ ถ้าเกิน 2.00 ขึ้นไปถือว่าข้อสอบแต่ละข้อนั้นมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ คือสามารถแยกทัศนคติที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยออกจากกันได้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากจำนวนข้อคำถามทั้งหมดที่มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้มีจำนวนทั้งสิ้น 78 ข้อ นี้ได้นำไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิจัยและผู้มีความรู้ทางงานธุรกิจธนาคารตรวจสอบว่าจะครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการหรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามขอแนะนำ จนได้รับคำรับรองว่าครอบคลุมแล้ว ถือว่ามีความเที่ยงตรงคานเนื้อหา แล้วจึงนำแบบทดสอบไปทดสอบกับผู้บริหารและพนักงานที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาหาค่าความถูกต้องแม่นยำ โดยใช้สูตร α - coefficient¹ ได้ค่าความถูกต้องแม่นยำ เท่ากับ 0.8737 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

สรุปได้ว่า เครื่องมือที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือที่เที่ยงตรง และเชื่อถือได้

5. นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพดีแล้วแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยมีหนังสือนำจากคณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอความร่วมมือจากผู้จัดการฝ่ายบุคคล อธิบายจุดมุ่งหมายของงานวิจัยและประโยชน์ที่ฝ่ายธนาคารต่าง ๆ จะได้รับให้เข้าใจ และขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานในธนาคารทุกสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน โดยติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับแบบสอบถามคืน แบบสอบถามที่ส่งไปยังตัวแทนของธนาคารพาณิชย์แต่ละธนาคารนั้นรวมทั้งสิ้น 360 ชุด ปรากฏผลว่าได้รับความร่วมมือจากฝ่ายการพนักงานเป็นอย่างดีดังนี้

¹ อนันต์ ศรีโสภณ. หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 1. (พระนคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2521), 1 : 265

5.1 ธนาคารกสิกรไทย คิวแทนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ส่งแบบสอบถามไป 120 ชุด ได้รับกลับคืนมา 120 ชุด

5.2 ธนาคารศรีนคร คิวแทนของธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง ส่งแบบสอบถามไป 120 ชุด ได้รับกลับคืนมา 116 ชุด

5.3 ธนาคารไทยทุน คิวแทนของธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก ส่งแบบสอบถามไป 120 ชุด ได้รับกลับคืนมา 111 ชุด

จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดมาคัดเลือกฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก เหลือเพียงแบบสอบถามที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 323 ชุด

6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้ว มาแยกออกเป็นหมวดหมู่ ดังนี้

6.1 แยกแบบสอบถามออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- กลุ่มผู้บริหาร
- กลุ่มพนักงานทั่วไป
- กลุ่มพนักงานในแผนกบุคลากร

6.2 นับคะแนนคำตอบจากคำตอบที่ได้รับ (เครื่องหมาย ✓)

ที่มีอยู่ในมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของแต่ละข้อย่อย บันทึกคะแนนในแต่ละข้อตามคะแนนของคำตอบจากแบบสอบถามของไลเคอร์ทั้น เพื่อนำตัวเลขไปวิเคราะห์โดยใช้เครื่องจักรกล หากความแตกต่างของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์พร้อมกับการทดสอบสมมุติฐานตามที่กำหนด

7. สรุปผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ในข้อ 6 และเสนอแนะข้อควรปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานทุกกลุ่มที่มีต่องานด้านบุคลากรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. จะเป็นประโยชน์แก่พนักงานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งในอันที่จะได้ทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นของงานบุคลากร และพยายามเสริมสร้างให้ตนเองมีทัศนคติที่ดีต่องานดังกล่าว ปัญหาในการบริหารงานบุคคลจะไถ่ลดน้อยลง เป็นการง่ายต่อผู้บริหารในการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในงานดังกล่าวในอันที่จะได้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่มีต่องานด้านบุคลากรว่าเป็นประการใด จะได้นำเอาข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้พนักงานของคนที่ทัศนคติที่ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม
3. เป็นแนวทางที่ดีแก่ผู้ที่ จะทำการศึกษาในสาขาวิชาการบุคลากร จะได้ตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการวิจัย และใช้เป็นสิ่งปลูกฝังแก่นักศึกษารุ่นต่อ ๆ ไป ให้มีทัศนคติที่ดีและถูกต้องของงานด้านนี้มากยิ่งขึ้น
4. พื้นฐานความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญแก่ผู้ที่ จะทำการศึกษาทัศนคติและการทำงานในตำแหน่งอื่นในลักษณะเดียวกันให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นได้ในอนาคต

เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. การหาค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร (Edwards, 1969 : 4)¹

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

¹Allen L. Edwards, *Statistical Analysis*, 3rd ed. (New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1969), p.4.

เมื่อ	\bar{X}	แทนคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทนจำนวนคน

2. การหาค่าความแปรปรวนใช้สูตร (Ferguson. 1966 : 67)¹

$$S^2 = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N - 1)}$$

เมื่อ	S^2	แทนความแปรปรวน
	$\sum X$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทนจำนวนคน

3. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรโดยใช้สูตร (Glass. 1970 : 295)²

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

¹ George A. Ferguson, Statistic Analysis, (London : McGraw-Hill Kogakusha Ltd., 1971), p.67.

² Gene V. Glass and Julian C. Stardley, Statistical Method in Education and Psychology, (New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1970), p.295.

เมื่อ	t	แทนค่าที่ใช้พิจารณาในการวัด
	\bar{x}_1	แทนค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มที่ 1
	\bar{x}_2	แทนค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มที่ 2
	s_1^2	แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 1
	s_2^2	แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 2
	n_1	แทนจำนวนคนในกลุ่มที่ 1
	n_2	แทนจำนวนคนในกลุ่มที่ 2

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. หาค่าอำนาจจำแนกไชสุคร (Guilford. 1965 : 184)¹

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$



\bar{X}_H = มัชฌิมเลขคณิตของคะแนนกลุ่มสูง

\bar{X}_L = มัชฌิมเลขคณิตของคะแนนกลุ่มต่ำ

S_H^2 = ความแปรปรวนของการกระจายของคะแนนกลุ่มสูง

S_L^2 = ความแปรปรวนของการกระจายของคะแนนกลุ่มต่ำ

n_H = จำนวนคนที่เลือกมาจากกลุ่มคะแนนสูง

n_L = จำนวนคนที่เลือกมาจากกลุ่มคะแนนต่ำ

ศูนย์วิทยุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ J. P. Guilford, Fundamental Statistics in Psychology and Education, (Tokyo : Kogakusha Company Ltd., 1965), p.184.

5. หาค่าความเชื่อมั่น (ดร.อนันต์ ศรีโสภา. 2521 : 265)¹

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_X^2} \right)$$

เมื่อ α = ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

S_i^2 = ความแปรปรวนของข้อสอบแต่ละข้อ
(Single item Variance)

S_X^2 = ความแปรปรวนของข้อสอบทั้งหมด
(Total Test Variance)

n = จำนวนข้อในแบบทดสอบทั้งหมด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ อนันต์ ศรีโสภา, หลักการวิจัยเบื้องต้น, หน้า 265.