

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) โดยศึกษาจากเอกสารข้อมูลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source of Data) ที่ได้จากการสร้างแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

การศึกษาการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 สาขารวมทั้งสิ้น 257 คนซึ่งสามารถแบ่งแยกตามระดับชั้นได้ดังนี้

พนักงานบริหารชั้นกลาง(บ.ก.)	จำนวน	8	คน
พนักงานบริหารชั้นต้น(บ.ต.)	จำนวน	59	คน
พนักงานช่วยบริหาร(ช.บ.)	จำนวน	116	คน
พนักงานชั้นกลาง(พ.ก.)	จำนวน	71	คน
พนักงานชั้นต้น(พ.ต.)	จำนวน	3	คน

วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 155 ราย ตามตารางขนาดกลุ่มตัวอย่าง¹⁰วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นของพนักงาน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในทุกสาขานาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากสาขานขนาดใหญ่ไปสาขานขนาดเล็ก ซึ่งวัดจากจากจำนวนพนักงานในแต่ละระดับชั้นของแต่ละสาขาดังต่อไปนี้

⁹ สำนักงานพัฒนาธุรกิจ 8 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน), “ข้อมูลพนักงานในสำนักงานพัฒนาธุรกิจ 8 ประจำเดือน มกราคม 2542” : 20

¹⁰ กนกทิพย์ พัฒนาพัพพันธ์, เทคนิคการได้กลุ่มตัวอย่าง, (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2539), หน้า 118.

ระดับ ชั้นของ พนักงาน	สาขา								รวม ทั้งสิ้น
	ท่าแพ	คณะ แพทย์	ประจวบ เชียงใหม่	ประจวบ ข้างเพือก	ศรีนคร พิงค์	สี่แยก สนาม บิน	สี่แยก สัน กำแพง	ถนน เมือง สมุทร	
บ.ก.	1	1	1	1	-	-	-	-	4
บ.ต.	9	6	5	5	4	2	2	2	35
ช.บ.	16	13	11	10	8	6	3	3	70
พ.ก.	16	8	5	5	2	2	3	2	43
พ.ต.	-	-	-	-	-	1	-	2	3
รวม	42	28	22	21	14	11	8	9	155

การเก็บแบบสอบถาม

ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามโดยสะดวก (Convenient Sampling)

ขอบเขตของการศึกษา

มุ่งประเมินสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันขององค์กร ในการมุ่งไปสู่สภาวะของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ใน 12 ประเด็นดังนี้

1. การเรียนรู้กลยุทธ์ (Strategic Learning) เช่น การกำหนดกลยุทธ์ร่วมกันขององค์กร การจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร การทบทวนผลการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์อย่างสม่ำเสมอ

2. การเรียนรู้วัฒนธรรม (Cultural Learning) เช่น การทบทวนรายละเอียดของวัฒนธรรมองค์กร การร่วมกันคิดร่วมกันทำให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ทางด้านคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรโดยราบรื่น

3. การเรียนรู้เชิงระบบ (Systematic Learning) เช่น ความเข้าใจขอบุคลากรในระบบการบริหารที่อยู่ในแผนปฏิบัติงาน การจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ บุคลากรได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ

4. การเรียนรู้ภาวะผู้นำ (Leadership Learning) เช่น ภาวะผู้นำที่สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ความเชื่อมั่นของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหาร

5.การเรียนรู้กระบวนการคิดวิเคราะห์(Reflective Learning) เช่น บุคลากรได้รับการเรียนรู้กระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาด้วยหลักและทฤษฎีในรูปแบบต่าง ๆ มีการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของความคิดสร้างสรรค์

6.การเรียนรู้กระบวนการงาน(Task Learning) เช่น การพัฒนาทักษะส่วนบุคคลของพนักงานให้มีความรู้ในงาน การสร้างบุคลากรสำรองในทุกกระบวนการเพื่อทดแทนกันได้ตลอดเวลา

7.การเรียนรู้ร่วมกัน(Team Learning) เช่น มีการเรียนรู้ร่วมกันในการสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพของการทำงาน การสร้างรูปแบบของการทำงานเป็นทีมที่มีโครงสร้างทีมงานที่ชัดเจน

8.การเรียนรู้ความเป็นเจ้าของธุรกิจ(Entrepreneurial Learning) เช่น การบริหารแบบที่ต้องรับผิดชอบตนเองในลักษณะของการเป็นศูนย์กำไร การพัฒนาทักษะในการบริหารงานธุรกิจรวมถึงทักษะในการจัดการระดับสูงที่จะสามารถก้าวไปสู่การองค์กรธุรกิจโดยอิสระ

9.การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน เช่น มีการสนับสนุนแผนการพัฒนารัพยากรบุคคลอย่างชัดเจนและเป็นระบบ เป้าหมายการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

10.การสนับสนุนโครงสร้างและทรัพยากรพื้นฐาน(Infrastructure Development) เช่น การจัดสร้างศูนย์ฝึกอบรมหรืออุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ งบประมาณส่งเสริมการเรียนรู้จากหน่วยงานทั้งในและนอกองค์กร

11.การปรับสภาวะแวดล้อมขององค์กร เช่น การรู้สึกถึงบรรยากาศแห่งความท้าทายของบุคลากร ความสามัคคีของบุคลากร การมีความรู้สึกสนุกกับการทำงานของบุคลากร

12.การประกาศเกียรติคุณ เช่น การจัดตั้งระบบการให้รางวัลเพื่อสนับสนุนบรรยากาศของการเรียนรู้ การแบ่งปันผลกำไรทางธุรกิจอย่างตรงไปตรงมา¹¹

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร

จำนวน 57 ข้อ

¹¹ วีรวิทย์ มาณะศิริวานนท์, องค์กรเรียนรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ, (กรุงเทพฯ:บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การวัดระดับสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร จะใช้สเกลของไลเกิท(Likert Scale)¹²

ไม่เป็นจริงอย่างยิ่ง	1	คะแนน
ไม่เป็นจริง	2	คะแนน
จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง	3	คะแนน
เป็นจริง	4	คะแนน
เป็นจริงอย่างยิ่ง	5	คะแนน

การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย(ค่าเฉลี่ยเลขคณิต) จะยึดหลักเกณฑ์ในการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	การประเมินสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ¹³
1.01 - 1.80	ไม่เป็นจริงอย่างยิ่ง	ระดับขั้นที่ 1 ขั้นเรียนรู้
1.81 - 2.60	ไม่เป็นจริง	ระดับขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติ
2.61 - 3.40	จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง	ระดับขั้นที่ 3 ขั้นวิเคราะห์
3.41 - 4.20	เป็นจริง	ระดับขั้นที่ 4 ขั้นชำนาญการ
4.21 - 5.00	เป็นจริงอย่างยิ่ง	ระดับขั้นที่ 5 ขั้นมืออาชีพ

วิธีคำนวณ ระดับคะแนนเฉลี่ย

$$\frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$



ไม่เป็นจริงอย่างยิ่ง ไม่เป็นจริง จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง เป็นจริง เป็นจริงอย่างยิ่ง

¹² บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์, 2535) หน้า 130 – 132.

¹³ วีรฐ มาณะศิริรานนท์, องค์กรเรียนรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ, (กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ทจำกัด, กรกฎาคม 2541), หน้า 19 - 29.

สถิติและข้อมูลที่น่ามาใช้ในการวิเคราะห์

ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวม ได้ด้วยแบบสอบถาม นำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ความถี่ (Frequency)
2. อัตราร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ทำการสาขาของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาหัวข้อดังกล่าวนี้ใช้ระยะเวลาประมาณ 12 เดือน ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2542 – มกราคม 2543

นิยามศัพท์

ธนาคาร หมายถึง ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ระดับชั้น หมายถึง ระดับชั้นของพนักงานของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่