

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การใช้กลยุทธ์การจัดการโดยตัวแบบ 7S’s McKinsey เพื่อศึกษาหาวิธีที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร” ผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยเรียงลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อันหมายถึง ผู้จัดการสาขาและพนักงาน ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร จำนวนทั้งหมด 44 คน ซึ่งประกอบไปด้วย จังหวัดร้อยเอ็ด 15 คน จังหวัดขอนแก่น 18 คน และจังหวัดมหาสารคาม 11 คน และในการเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น เนื่องจากประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีส่วนร่วมสำคัญในการแก้ปัญหาที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับกลยุทธ์การจัดการด้วยตัวแบบ 7S’s Model ของแม็กคินซี ที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์

ต่อไป โดยใช้วิธีการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร โดยการนำข้อมูลมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary sources) โดยการสอบถามข้อมูลจากบุคลากรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ซึ่งใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ซึ่งประกอบไปด้วย ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาขอนแก่น สาขาร้อยเอ็ด และสาขามหาสารคาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การจัดการด้วยตัวแบบ 7S's Model ของ เม็กคินซี เพื่อแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในแต่ละสาขา ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบในการดำเนินงานขององค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะแบบแผน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกในองค์กร

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้และความสามารถขององค์กร

ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในแต่ละสาขา

ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary sources) เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในแต่ละสาขา ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนบัญชีของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เปรอร์เซ็นต์ของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในแต่ละสาขา โดยอาศัยข้อมูลจากรายงานหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้การควบคุมดูแล และให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1.1 การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร บทความ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเนื้อหามาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1.2 นำเครื่องมือการวิจัยมากำหนดเป็นแบบสอบถามแล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบ ให้คำแนะนำและแก้ไขปรับปรุง

1.3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังนี้

1.3.1 นายศักดิ์สิทธิ์ จิตตุนนท์ วุฒิการศึกษา รป.ม. (การบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

1.3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูนศักดิ์ ศิริโสม วุฒิการศึกษา วท.ม. (สถิติประยุกต์) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวัดผล เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

1.3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งศักดิ์ วัฒนาศ วุฒิการศึกษา บธ.ม. (การตลาด) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการใช้ภาษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของข้อความที่ใช้

1.4 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน จากนั้นนำเสนอประธานกรรมการและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลอง คือ ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาอุดรธานี จำนวน 18 คน และสาขากาฬสินธุ์ จำนวน 12 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาหาคุณภาพของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบทดสอบที่มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด จากนั้นจึงสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามฉบับจริง

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 44 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร จำนวนทั้งหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการสาขาและพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร จำนวนทั้งหมด 44 คน เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ชี้แจงผู้ช่วยศึกษาจำนวน 2 คน เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการเก็บแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของแบบสอบถาม วิธีการแจก และเก็บแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้จัดการสาขาและพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร โดยการแจกแบบสอบถามได้มีการอธิบายรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจ

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามอีกครั้ง จนได้ครบตามจำนวน 44 ชุด

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 44 ฉบับ

1.2 นำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามมาลงรหัสและให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ และการให้คะแนนการตอบแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ ผู้วิจัยวัดเรื่อง “การใช้กลยุทธ์การ

จัดการโดยตัวแบบ 7S's McKinsey เพื่อศึกษาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ กรณีศึกษา ธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร โดยใช้มาตรฐานวัดแบบประมาณค่า
(Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด. 2539 : 72) ให้ค่านำหนักตามลำดับ โดยยึดเกณฑ์การให้
คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น/ระดับปัญหา/ระดับความรับผิดชอบ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ควรปรับปรุง	1

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย
ของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2539 : 69)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง อยู่ในระดับควรปรับปรุง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธี
ของครอนบาค

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้วิเคราะห์ ผู้วิจัย ได้ใช้สถิติพื้นฐานเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2539 : 102 – 103)

2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1.1 ร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{\sum f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) มีสูตรดังนี้

$$\mu = \frac{\sum x}{N} \times 100$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

2.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N^2}}$$

เมื่อ σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ย

\sum แทน ผลรวม

x แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. สถิติทดสอบ ผู้วิจัย ได้ใช้สถิติทดสอบเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของบุคลากรในแต่ละสาขา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (F -Test : One-way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีสหเพ็

3.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และรูปแบบของตัวแปรอิสระ ได้แก่ 7S's Model ของแม็กคินซี อันประกอบไปด้วย โครงสร้าง กลยุทธ์ขององค์กร ระบบในการดำเนินงานขององค์กร ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหาร และสมาชิกในองค์กร ตลอดจนความรู้และความสามารถขององค์กร รวมทั้งค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลดลง โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Regression analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY