



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและค้นคว้าตาม  
ขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานของ ธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี โดยมีประชากร  
ทั้งสิ้น 326 คน

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาในสังกัดเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
และสระบุรี

สำนักงาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม
	ประชากร
สำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	26
สาขาอยุธยา	24
สาขาโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	4
สาขาผักไห่	8
สาขาเสนา	15
สาขาอ่างทอง	16
สาขาป่าโมก	11
สาขาโพธิ์ทอง	12

ตาราง 1 (ต่อ)

สำนักงาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม
	ประชากร
สาขาประตูน้ำพระอินทร์	13
สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	4
สาขาโรจนะ	17
สาขาวิเศษชาญชาญ	12
สาขาบางปะอิน	11
สาขาตลาดหัวรอ	9
สาขาศูนย์การค้าอยุธยาพาร์ค	12
สาขาย่อย บิ๊กซี อยุธยา	6
สาขานิคมอุตสาหกรรมโรจนะ	5
สำนักงานเขตสระบุรี	21
สาขาท่าเรือ	10
สาขาภาชี	9
สาขาสระบุรี	25
สาขาหนองแค	13
สาขาเสาไห้	10
สาขาหนองแซง	8
สาขาหน้าพระลาน	10
สาขาท่าลาน	11
สาขาหินกอง	11
สาขาปากเพรียว	16
สาขาแก่งคอย	7
รวม	356

ที่มา : human resource management system 15 กันยายน 2553

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1. ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชากร ซึ่งเป็นพนักงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน เขตจังหวัด ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานแบบ 7'S ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ตามกรอบแนวคิดของ แมคคินซี (McKinsey) (อำนาจ ชีระวิช, 2547, หน้า 60) ครอบคลุมปัจจัยรวม 7 ด้าน คือ 1) โครงสร้างองค์การ 2) กลยุทธ์ 3) ระบบ 4) บุคลากร 5) รูปแบบการบริหาร 6) ทักษะ 7) ค่านิยมร่วม โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) มี 5 ระดับ ค่าคะแนนของแต่ละระดับเป็นดังนี้

ระดับสภาพมากที่สุด	คะแนน	5	คะแนน
ระดับสภาพมาก	คะแนน	4	คะแนน
ระดับสภาพปานกลาง	คะแนน	3	คะแนน
ระดับสภาพน้อย	คะแนน	2	คะแนน
ระดับสภาพน้อยที่สุด	คะแนน	1	คะแนน

## 2. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

### 2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบข่ายการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ศึกษา

### 2.3 สร้างข้อคำถามฉบับร่างตามขอบข่ายที่กำหนด

2.4 นำร่างแบบสอบถามไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

2.5 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และผู้วิจัยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (item objective congruence index : IOC) โดยให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ

+1	หมายถึง สอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา
0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา
-1	หมายถึง ไม่สอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา

โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน จากพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตสระบุรี เพื่อคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 445) ได้ค่าความเชื่อมั่น .9275

## 2.7 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงและนำไปใช้รวบรวมข้อมูล

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากประชากรตัวอย่างตรวจสอบความสมบูรณ์ ให้คะแนน และลงรายการ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ โดยวิธีแจกความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพการบริหารงานแบบ 7'S ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี โดยการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายข้อมูลสภาพการบริหารงานแบบ 7'S ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี มีคะแนนเฉลี่ยโดยกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์แต่ละระดับเป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7'S ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7'S ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7'S ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7'S ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7'S ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน น้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อขอความร่วมมือแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ให้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 356 ฉบับ
2. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งแจ้งความมุ่งหมายการวิจัยของการศึกษา และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนะนำวิธีการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยทำแบบกำหนดวัน เวลาที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 ฉบับ ระยะเวลา 15 วัน

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง กำหนดรหัสและบันทึกข้อมูล จากนั้นก็ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, 2542, หน้า 114)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา หรือลักษณะพฤติกรรม
	$\frac{\sum R}{N}$	แทน	ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
		แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 ค่าความเชื่อมั่นแบบประเมินค่า โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1971, p, 160)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	N	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$S_i^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	$S_t^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

## 2. สถิติพรรณนา (descriptive statistics)

### 2.1 ค่าร้อยละ (percentage) (กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒน์, 2543, หน้า 1-2)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	f	แทน	ความถี่
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

### 2.2 ค่าเฉลี่ย (mean : $\bar{X}$ ) (ชูศรี วงศ์รัตนะ , 2541, หน้า 35)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum fx$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

### 2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) (ชูศรี วงศ์รัตนะ , 2541, หน้า 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง หรือจำนวนข้อมูลทั้งหมด

## 3. สถิติอนุมาน

### 3.1 สถิติการทดสอบ ที (t-test) ที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คำนวณได้จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ , 2541, หน้า 35)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) โดยการทดสอบเอฟ (F-test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป มีสูตรดังต่อไปนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพิ้วพันธ์, 2543, หน้า 170-174)

$$F = \frac{\text{ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม}}{\text{ความแปรปรวนภายในกลุ่ม}}$$

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	การแจกแจงเอฟ (F distribution)
	$MS_b$	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between groups)
	$MS_w$	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square within groups)

3.3 สูตรการเปรียบเทียบพหุคูณ (multiple comparison) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (post hoc test) โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference : LSD ) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 333)

$$LSD = t_{\left(\frac{\alpha}{2}, v\right)} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	$t_{\frac{\alpha}{2}, v}$	แทน	เป็นค่าจากตารางการแจกแจงที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha$ และ ระดับขั้นเสรี $v$
	$v$	แทน	ระดับขั้นเสรีของความผันแปรภายในกลุ่มหรือ ความคลาดเคลื่อนของการทดลอง
	MSE	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของความ คลาดเคลื่อน
	$n_i, n_j$	แทน	ขนาดตัวอย่างของประชากรที่ $i$ และ $j$ ตามลำดับ