

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

#### วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการสื่อสารโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Cross-sectional Study) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินฝ่ายกิจการนครหลวง 1, 2, 3 จำนวน 98 สาขา ซึ่งครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ใช้บริการจำนวน 54,754 ราย จากผลการดำเนินงานธนาคารประชาชน ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 (ธนาคารออมสิน, มีนาคม 2552) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างอย่างต่ำ คือ 400 ตัวอย่าง โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

จากสูตร	$n$	=	$\frac{N}{1 + N(e)^2}$
โดยแทนค่า	$n$	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$N$	=	ขนาดของประชากร
	$e$	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าตามสูตร } n &= \frac{54,754}{1 + 54,754(0.05)^2} \\ &= 396.84 \end{aligned}$$

ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ 400 คน

### การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ตามโครงสร้างของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งแบ่งการดำเนินงาน เป็น 3 กลุ่ม คือ ฝ่ายกิจการนครหลวง 1 ฝ่ายกิจการนครหลวง 2 และฝ่ายกิจการนครหลวง 3 รวมทั้งหมด 98 สาขา ดังนี้

#### ตารางที่ 3.1

โครงสร้างสาขาของธนาคารออมสินในฝ่ายกิจการนครหลวง 1-3

กลุ่มพื้นที่	ระดับฝ่าย	ระดับเขต	สาขา
1	ฝ่ายกิจการนครหลวง 1	สำนักพหลโยธิน	-
		สำนักราชดำเนิน	-
		เขตบางเขน	บางเขน จตุจักร ไชยชัย4 ดอนเมือง ยุติธรรม ลาดพร้าว สะพานใหม่ มหาวิทยาลัย- เกษตรศาสตร์
		เขตมหาดไทย	มหาดไทย กรมที่ดิน เทเวศร์ ทำเนียบรัฐบาล นางเลิ้ง บางลำภูบน หน้าพระลาน ปากคลองตลาด

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มพื้นที่	ระดับฝ่าย	ระดับเขต	สาขา
		เขตห้วยขวาง	ห้วยขวาง กระทรวงการคลัง ชัยสมรภูมิ ดินแดง ราชวัตร ศรีย่าน สวนจิตจรดดา สะพานแดง
2	ฝ่ายกิจการนครหลวง 2	เขตคลองจั่น	คลองจั่น มีนบุรี รามคำแหง หนองจอก รามอินทรา กม. 7 ลาดกระบัง หัวหมาก
		เขตถนนเพชรบุรี	ถนนเพชรบุรี คลองตัน มหานาค ราชประสงค์ รามคำแหง 2 สามย่าน อรุณพงษ์
		เขตบางรัก	บางรัก จักรวรรดิ ถนนจันทน์ บางคอแหลม บางโพธิ์พวง ป้อมปราบ สะพานดำ สาทร สาธุประดิษฐ์
		เขตพระโขนง	พระโขนง คลองเตย เจริญผล บางนา ทุ่งมหาเมฆ פרוםพงษ์ หัวลำโพง
		เขตสมุทรปราการ	บางบ่อ คลองด่าน ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ บางพลี พระประแดง ปู่เจ้าสมิงพราย สุขสวัสดิ์ สมุทรปราการ ลำโพง
3	ฝ่ายกิจการนครหลวง 3	เขตนนทบุรี	ติวานนท์ แคราย เตาปูน นนทบุรี บางกรวย บางบัวทอง บางใหญ่ ประชาชื่น ปากเกร็ด พงษ์เพชร
		เขตบางแค	บางแค จรัญสนิทวงศ์ ตลาดพลู ตลิ่งชัน ท่าพระ บางพลัด วัดไทร หมู่บ้านเศรษฐิกิจ

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มพื้นที่	ระดับฝ่าย	ระดับเขต	สาขา
		เขตปทุมธานี	นวนคร คลองหลวง คลอง 10 ธัญบุรี ปทุมธานี รังสิต ลาดหลุมแก้ว ลำลูกกา
		เขตศิริราช	ศิริราช เจริญนคร เจริญพาสน์ ดาวคะนอง ราษฎร์บูรณะ วงเวียนใหญ่ สมเด็จเจ้าพระยา

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบจัดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างนี้ จะพิจารณาจากสัดส่วนผู้กู้เงินในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จากฝ่ายกิจการนครหลวง 1-3 ดังนี้

ตารางที่ 3.2

แสดงการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนจำนวนผู้กู้สินเชื่อธนาคารประชาชน  
ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ฝ่ายกิจการนครหลวง	จำนวนผู้กู้สินเชื่อ ธนาคารประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	14,686	26.82	107
2	18,355	33.52	134
3	21,713	39.66	159
รวม	54,754	100	400

ที่มา : ผลการดำเนินงานสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของ ธ.ออมสินฝ่ายกิจการนครหลวง 1-3 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ขั้นที่ 3 เมื่อได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละกลุ่มแล้ว จะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเจาะจงกลุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่ได้กู้เงินจากสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของธนาคารออมสิน

ในฝ่ายกิจการนครหลวง 1-3 ตามสัดส่วนที่ได้คำนวณมา จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวนที่ต้องการ รวม 400 ชุด

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 ผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม คือ การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

สมมติฐานการศึกษาที่ 2 การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรอิสระคือ การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรตาม คือ ความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

สมมติฐานการศึกษาที่ 3 การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรอิสระคือ การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

สมมติฐานการศึกษาที่ 4 การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรอิสระคือ การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

สมมติฐานการศึกษาที่ 5 ความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรอิสระคือ ความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

สมมติฐานการศึกษาที่ 6 ทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรอิสระคือ ทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีทั้งลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questions) คือมีลักษณะคำถามเฉพาะเจาะจงและคำถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended Questions) คือมีลักษณะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกเพิ่มเติม รวมถึงลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) แบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

## การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการรายงานโครงการเฉพาะบุคคล เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้างของแบบสอบถาม (Construct Validity) เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามวัด ผู้ศึกษานำแบบสอบถามดังกล่าวไปทำการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน นำผลมาทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยแบบสอบถามซึ่งจัดระดับความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนใช้วิธีการสอบครั้งเดียว และนำผลการทดสอบมาคำนวณหา

ความเชื่อถือได้โดยวิธีการทดสอบของ คูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson's Method) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของคำถามด้านความรู้ เท่ากับ .7127 สำหรับแบบทดสอบทัศนคติเกี่ยวกับ โครงการธนาคารประชาชนใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach พบว่า ความเชื่อมั่นของ คำถามด้านทัศนคติ คือ .8102 ซึ่งแสดงว่าคำถามทั้ง 2 ส่วน มีความเชื่อมั่นในระดับสูง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองส่วนหนึ่งและส่งแบบสอบถาม ไปยังพนักงานธนาคารออมสินสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นผู้ช่วยเก็บข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง โดยมีผู้ศึกษาและผู้ช่วยเป็นผู้อธิบายให้ความ กระจ่างในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจวิธีการในการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลสำหรับ การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ศึกษาจากทฤษฎี ข้อมูลทางเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา

### เกณฑ์การให้คะแนน

การกำหนดคะแนนคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามในการวัดค่าตัวแปรต่าง ๆ เพื่อ คำนวณค่าทางสถิติมีเกณฑ์ต่าง ๆ ในการวัดค่าตัวแปร ดังต่อไปนี้

1. การวัดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน มีเกณฑ์ การให้คะแนนดังนี้

เคย = 1 คะแนน

ไม่เคย = 0 คะแนน

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการวัดค่าตัวแปรในส่วนของ คำถามที่วัดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน โดยใช้สูตรในการ คำนวณเพื่อกำหนดช่วงคะแนนแต่ละช่วง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

นำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน ดังนี้

ระดับคะแนน	0.00 – 0.33	หมายถึง	เปิดรับในระดับต่ำ
ระดับคะแนน	0.34 – 0.66	หมายถึง	เปิดรับในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน	0.67 – 1.00	หมายถึง	เปิดรับในระดับสูง

2. การวัดความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน มีข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ข้อความที่ถูกต้องได้แก่ ข้อ 1, 3, 5, 6, 7, 8 ข้อความที่ผิด ได้แก่ ข้อ 2, 4, 9, 10, 11, 12 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เลือกคำตอบถูก = 1 คะแนน

เลือกคำตอบผิด = 0 คะแนน

ผลรวมคะแนนทั้ง 12 ข้อ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน ดังนี้

คะแนน 0-4 คะแนน หมายถึง มีความรู้ในระดับต่ำ

คะแนน 5-8 คะแนน หมายถึง มีความรู้ในระดับปานกลาง

คะแนน 9-12 คะแนน หมายถึง มีความรู้ในระดับสูง

3. การวัดทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน โดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิต (Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

กรณีข้อความเชิงบวก ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10

เห็นด้วยที่สุด = 5 คะแนน

เห็นด้วย = 4 คะแนน

เฉย ๆ = 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยที่สุด = 1 คะแนน

กรณีข้อความเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 4, 5

เห็นด้วยที่สุด = 1 คะแนน

เห็นด้วย = 2 คะแนน

เฉย ๆ = 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 4 คะแนน

ไม่เห็นด้วยที่สุด = 5 คะแนน



นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการวัดตัวแปรในส่วนของคำถามวัดทัศนคติต่อโครงการธนาคารประชาชน โดยใช้สูตรในการคำนวณเพื่อกำหนดช่วงคะแนนแต่ละช่วง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนตัวเลือก}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผลรวมคะแนนทั้ง 10 ข้อ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด นำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อโครงการธนาคารประชาชน ดังนี้

ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	ทัศนคติลบ
ระดับคะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึง	ทัศนคติก่อนข้างลบ
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง	ทัศนคติเป็นกลาง
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง	ทัศนคติก่อนข้างบวก
ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	ทัศนคติบวก

4. การวัดค่าคะแนนพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จากคำถามข้อที่ 10 จำนวนครั้งที่เคยกู้เงินโครงการธนาคารประชาชน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ครั้งแรก	=	1 คะแนน
ครั้งที่ 2	=	2 คะแนน
ครั้งที่ 3	=	3 คะแนน
มากกว่า 3 ครั้ง	=	4 คะแนน

### การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS มาวิเคราะห์สรุปและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบกรนำเสนอผลการศึกษา

โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่า T (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยหากพบความแตกต่างในสมมติฐานข้อใด จะทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือ LSD (Least Significant Difference) เพื่อดูว่าตัวแปรข้อใดที่มีความแตกต่างกัน ส่วนการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร จะใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) การวัดขนาดความสัมพันธ์ ( $r$ ) จากระดับความสัมพันธ์

ค่า  $r = 0.00 - 0.33$  มีความสัมพันธ์กันน้อย

ค่า  $r = 0.34 - 0.66$  มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่า  $r = 0.67 - 1.00$  มีความสัมพันธ์กันมาก