

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ ตำรา บทความ เอกสารทางวิชาการ วารสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ รวมทั้งสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Internet) เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์
2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของโรงรับจำนำธนพัฒน์ ที่อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 180 ราย ผู้ใช้บริการของโรงรับจำนำยงฮวดสง ที่ถนนสุขสวัสดิ์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพฯ จำนวน 120 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 300 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่เข้าใช้บริการโรงรับจำนำ ซึ่งในรอบ 1 สัปดาห์มีผู้มาจำนำ 300-500 ราย/โรง (ตารางที่ 3.1)

เหตุผลที่เลือกโรงรับจำนำธนพัฒน์ เพราะ

1. ภาพลักษณ์โรงรับจำนำ : เป็นโรงรับจำนำเอกชนที่มีภาพลักษณ์แตกต่างไปจากโรงรับจำนำแบบเดิม เช่น การตกแต่งสถานที่ประกอบการด้วยรูปแบบทันสมัย โปร่ง สะอาด มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีเก้าอี้ให้นั่งพักพร้อมบริการน้ำดื่มและลูกอม มีตู้โชว์กระจกไว้

สำหรับแสดงสินค้าของหลุดจําหน่ายให้ผู้คนที่เดินผ่านหน้าร้านเห็นได้ชัดเจนโดยไม่ต้องเข้าไปในโรงรับจําหน่าย มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การบันทึกราคาสินค้าใหม่ตามราคาท้องตลาดไว้ในระบบฐานข้อมูล เพื่อให้สามารถประเมินราคาได้ตามมาตรฐานและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีเครื่องสแกนลายนิ้วมือเข้ามาแทนที่การใช้หมึกดําป้ายลายนิ้วมือ มีเครื่องสแกนบัตรประชาชนของผู้มาจําหน่ายสินค้า เพื่อความสะดวกง่ายดายในการตรวจสอบประวัติผู้จําหน่าย และมีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย

2. ท่าเลที่ตั้ง : ตั้งอยู่ในใจกลางตลาดของหมู่บ้านบางใหญ่ซีตี้ (ผิดจากแบบเดิมที่มักนิยมตั้งอยู่ริมถนนใหญ่) เป็นแหล่งชุมชนที่หนาแน่น รายล้อมด้วยหมู่บ้านหลายแห่ง และเพิ่งเปิดทำการมาประมาณ 3 ปี ยังสามารถขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้น ผลประกอบการของโรงรับจําหน่ายยังคงขยายตัวต่อเนื่องได้อีก

ส่วนเหตุผลที่เลือกโรงรับจําหน่ายยังฮวดฮง เพราะเป็นโรงรับจําหน่ายเอกชนที่เปิดทำการมาแล้วประมาณ 30 ปี ตั้งอยู่ริมถนนสุขสวัสดิ์ ภาพลักษณ์โรงรับจําหน่ายเป็นแบบผสม คือเป็นแบบเดิมที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงบ้างแล้ว เช่น ไม่มีมู่ลี่กันตรงประตูเข้า-ออก มีความโปร่ง สว่าง สะอาด ไม่อับทึบ ไม่มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ แต่มีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย และยังคงใช้การเขียนตัวจําหน่ายและพิมพ์ลายนิ้วมือด้วยหมึกดํา

โรงรับจําหน่ายทั้งสองแห่งนี้จัดอยู่ในระดับขนาดกลาง มีภาพลักษณ์และท่าเลที่ตั้งที่แตกต่างกัน เป็นเหตุให้ผู้ศึกษามีความสนใจและเลือกโรงรับจําหน่าย 2 แห่งนี้ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตารางที่ 3.1

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

อันดับ	ชื่อ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	เก็บได้จริง
1	โรงรับจําหน่ายธนพัฒน์	500	180	159
2	โรงรับจําหน่ายยังฮวดฮง	300	120	100
	รวม	800	300	259

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นอย่างอิสระและคำถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ สิ่งที่น่าสนใจ ซึ่งเป็นคำถามเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ และไม่เห็นด้วย จำนวน 18 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนจะยึดข้อความเป็นหลัก โดยข้อความเป็นคำถามเชิงบวก (Positive item) การให้คะแนนเป็นดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

ข้อความเป็นคำถามเชิงลบ (Negative item) การให้คะแนนเป็นดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	1	คะแนน
เห็นด้วยมาก	2	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	4	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	5	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	0	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ และไม่เห็นด้วย จำนวน 17 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนจะยึดข้อความเป็นหลัก โดยข้อความที่ใช้เป็นคำถามเชิงบวก (Positive item) การให้คะแนนเป็นดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	0	คะแนน

ข้อความที่เป็นคำถามเชิงลบ (Negative item) การให้คะแนนเป็นดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	1	คะแนน
เห็นด้วยมาก	2	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	4	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	5	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	0	คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ และไม่เห็นด้วย จำนวน 7 ข้อ และข้อสุดท้ายอีก 1 ข้อ เป็นข้อที่สำหรับให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

เกณฑ์การให้คะแนนจะยึดข้อความเป็นหลัก โดยข้อความที่ใช้เป็นคำถามเชิงบวก (Positive item) การให้คะแนนเป็นดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	0	คะแนน

การสร้างและทดสอบแบบสอบถาม

1. ศึกษาข้อมูล เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม
2. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ให้มีความชัดเจนและความครอบคลุมประเด็นที่ศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ศึกษา คือผู้ใช้บริการของโรงรับจำนำธนพัฒนาและโรงรับจำนำยงฮวดสง รวมจำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความเข้าใจในเรื่องภาษา ข้อคำถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้ คือ

แบบทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.1 แบบทดสอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8487

3.2 แบบทดสอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7975

3.3 แบบทดสอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9590

แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8854 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 300 ชุด ซึ่งในแบบสอบถามแต่ละชุดได้มีการชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นในการศึกษา อธิบายรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้การตอบแบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์ โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากความร่วมมือของหลวงปู่หรือผู้จัดการและพนักงานพิมพ์ตัวของโรงรับจำนำ ด้วยวิธีการสุ่มแบบไม่เจาะจงจากผู้เข้าใช้บริการโรงรับจำนำในช่วงวันที่ 3-11 พฤษภาคม 2553 ได้รับแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วว่ามีความสมบูรณ์กลับ จำนวน 259 ฉบับ คิดเป็น 86.33%

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้น หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว และผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ (Completeness) และความสอดคล้อง (Relevancy) ของคำตอบในแบบสอบถามทุกข้อ ทุกประเด็น และทุกฉบับแล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for The Social Science) หรือ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบเรื่องข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มประชากร
2. หาค่าเฉลี่ยนำหนักทัศนคติของประชากรของคำตอบแต่ละข้อในคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยคำนวณจากค่าคะแนนต่ำสุด (Minimum) และค่าคะแนนสูงสุด (Maximum) หาค่ามัชฌิมเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$)
3. หาค่ากระจายของข้อคำตอบ โดยการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ t-test (Independent-Samples) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Statistical Signification) ที่ 0.05 ซึ่งเป็นกรณีที่จำนวนตัวแปรอิสระเป็น 2 กลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ANOVA (One Way Analysis of Variance) เป็นกรณีที่จำแนกตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test)

1. การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย จะพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในการแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยจากคะแนนที่กำหนดเป็นช่วงชั้น ดังนี้

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

1.00-1.80	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับน้อย
2.61-3.40	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับมาก
4.21-5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การนำเสนอข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ผู้ศึกษามุ่งสาระสำคัญจากแบบสอบถามและสรุปผลการศึกษาในรูปแบบพรรณนาอภิปราย และใช้ตารางประกอบการบรรยายและวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยแบ่งเนื้อหาการนำเสนอออกเป็น 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ความสำคัญของปัญหา มูลเหตุจูงใจในการศึกษา วัตถุประสงค์ในการศึกษา และประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ