

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) การศึกษาการปรับปรุงเปลือกอาคาร 2) ประเมินผลการปรับปรุงเปลือกอาคาร 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงเปลือกอาคารกับภาพลักษณ์องค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 การศึกษาการปรับปรุงเปลือกอาคาร

โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่อไปนี้

- 1) ลักษณะทั่วไปของอาคาร
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- 3) แนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- 4) รูปแบบและวิธีการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- 5) การลงทุนในการปรับปรุงเปลือกอาคาร

3.1.2 ประเมินผลการปรับปรุงเปลือกอาคาร

การประเมินผลการปรับปรุงเปลือกอาคาร ทำเพื่อวัดประสิทธิผลหลังการปรับปรุงเปลือกอาคารที่เกิดขึ้น โดยการประเมินผลจากการทำแบบสอบถามในกลุ่มลูกค้าและพนักงานเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลือกอาคารว่าบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ จากตัวแปรภาพลักษณ์องค์กรและลักษณะกายภาพของเปลือกอาคาร ที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารและสถาปนิกผู้ออกแบบ

3.1.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงเปลือกอาคารกับภาพลักษณ์องค์กร

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงรูปแบบทางกายภาพเปลือกอาคาร และการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ขององค์กร เพื่อพิจารณาว่าการปรับปรุงเปลือกอาคารส่วนใดที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ที่ได้ชัดเจนที่สุด

3.2 การเลือกกรณีศึกษา

การเลือกกรณีศึกษามีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 1) เลือกอาคารที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก
- 2) เลือกอาคารที่มีการปรับปรุงเปลือกอาคารในระยะเวลาใกล้เคียงกัน
- 3) เลือกประเภทอาคารที่มีลักษณะการใช้งานเหมือนกัน แต่มีรูปแบบการปรับปรุงเปลือกอาคารที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบและผลของการปรับปรุงเปลือกอาคาร

จากการคัดเลือกได้กรณีศึกษาการปรับปรุงเปลือกอาคาร คือ อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย อาคาร 1 ถนนสุขุมวิท และอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ (ดังภาพที่ 3.1 และ 3.2)

ตารางที่ 3.1

ข้อมูลทั่วไปของอาคารกรณีศึกษา

อาคาร	การใช้งานอาคาร	ประเภทอาคาร	ก่อสร้างอาคาร	ปรับปรุงแล้วเสร็จ	อายุอาคารเมื่อเริ่มปรับปรุง	อายุอาคารตั้งแต่เปิดใช้งาน
 KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED สำนักงานใหญ่ อาคาร 1	สำนักงาน	อาคารสูง	2525	2547	20 ปี	23 ปี
 ธนาคารนครหลวงไทย SIAM CITY BANK สำนักงานใหญ่ เพชรบุรีตัดใหม่	สำนักงาน	อาคารสูง	2524	2544	20 ปี	24 ปี

ภาพที่ 3.1

ภาพเปรียบเทียบอาคารสำนักงานใหญ่นครหลวงไทย อาคาร 1 ถนนสุขุมวิท
ก่อนและหลังการปรับปรุงเปลือกอาคาร



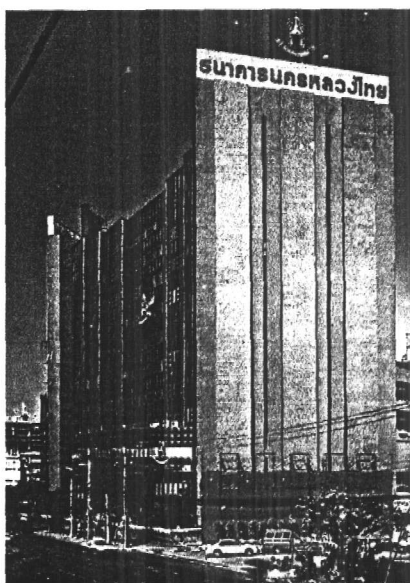
ก่อน



หลัง

ภาพที่ 3.2

ภาพเปรียบเทียบสำนักงานใหญ่นครหลวงไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
ก่อนและหลังการปรับปรุงเปลือกอาคาร



ก่อน



หลัง

ภาพที่ 3.3

แผนที่แสดงตำแหน่งสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย



ที่มา: Google Inc, 2548.

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

กรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงไทย อาคาร 1 ถนนสุขุมวิท และธนาคารนครหลวงไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ดังนั้น ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารดังกล่าวทั้งหมด แบ่งเป็น

- 1) ผู้บริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- 2) สถาปนิกผู้ออกแบบเปลือกอาคารและดูแลการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- 3) พนักงานธนาคารที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่
- 4) ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารสาขาสำนักงานใหญ่
- 5) บริษัทติดตั้งเปลือกอาคาร

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ดังนี้

1) ธนาคารกรุงไทย กลุ่มตัวอย่าง รวม 287 คน

(1) ผู้บริหารธนาคาร 2 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

(2) สถาปนิกผู้ออกแบบรูปแบบเปลือกอาคารธนาคาร (สถาปนิกจากบริษัท พีไอเอ จำกัด) 1 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

(3) สถาปนิกของธนาคาร 1 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

(4) ผู้ดูแลติดตั้งเปลือกอาคาร 1 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

(5) พนักงานที่ทำงานในธนาคารอาคารสำนักงานใหญ่ไม่ต่ำกว่า 4 ปี 159 คน โดยการเลือกแบบการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

(6) ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารสาขาสำนักงานใหญ่ไม่ต่ำกว่า 4 ปี 123 คน โดยการเลือกแบบการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

2) ธนาคารนครหลวงไทย กลุ่มตัวอย่าง รวม 292 คน

(1) ผู้บริหารธนาคาร 2 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

(2) สถาปนิกผู้ออกแบบรูปแบบเปลือกอาคารธนาคาร (สถาปนิกจากบริษัท ศาลา อาร์ทิเทค จำกัด) 1 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

(3) สถาปนิกของธนาคาร 1 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

(4) ผู้ดูแลติดตั้งเปลือกอาคาร 1 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

(5) พนักงานที่ทำงานในธนาคารอาคารสำนักงานใหญ่ไม่ต่ำกว่า 4 ปี 153 คน โดยการเลือกแบบการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

(6) ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารสาขาสำนักงานใหญ่ไม่ต่ำกว่า 4 ปี 134 คน โดยการเลือกแบบการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

3.4 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

3.4.1 แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 5 ชุด ดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการสำหรับผู้บริหารธนาคาร

โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

- (1) ข้อมูลทั่วไปของอาคาร
- (2) รูปแบบเปลือกอาคารที่เลือกใช้
- (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเปลือกอาคาร
- (4) วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (5) แนวความคิดในการเลือกรูปแบบเปลือกอาคาร
- (6) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (7) ข้อมูลด้านการลงทุน
- (8) ทักษะคติ (ความพึงพอใจ) หลังการปรับปรุงเปลือกอาคาร

2) แบบสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการสำหรับสถาปนิกผู้ออกแบบเปลือกอาคาร

โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

- (1) ข้อมูลทั่วไปของอาคาร
- (2) รูปแบบและประเภทเปลือกอาคารที่เลือกใช้
- (3) กระบวนการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเปลือกอาคาร
- (5) วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (6) แนวความคิดในการเลือกรูปแบบเปลือกอาคาร
- (7) ข้อพิจารณาหลักในการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (8) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (9) ข้อดีและข้อเสียเปรียบเทียบกับรูปแบบเปลือกอาคารเก่าและใหม่
- (10) ทักษะคติ (ความพึงพอใจ) หลังการปรับปรุงเปลือกอาคาร

3) แบบสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับพนักงานทั่วไปในองค์กร

- (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (2) ความรู้สึกที่มีต่อองค์กรหลังการปรับปรุงเปลือกอาคาร

4) แบบสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร

- (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (2) ความรู้สึกที่มีต่อธนาคารหลังการปรับปรุงเปลือกอาคาร

5) แบบสัมภาษณ์ผู้ติดตั้งเปลือกอาคาร

- (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าติดตั้งเปลือกอาคารและค่าดำเนินการ
- (2) ขั้นตอนการปรับปรุงเปลือกอาคาร
- (3) ปัญหาเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลือกอาคาร

โดยแบบสัมภาษณ์มีการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการใช้วิธี content validity โดยผู้เชี่ยวชาญในการทำวิจัย เพื่อให้ได้เนื้อหาตามที่ต้องการศึกษา

3.4.2 แบบสอบถาม

สำหรับพนักงานธนาคารและลูกค้า ซึ่งการทำแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ มีวิธีการสร้าง ดังนี้

- 1) ศึกษานิยามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลือกอาคารและภาพลักษณ์องค์กร
- 2) สัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลือกอาคารเพื่อสรุปข้อมูลตัวแปร
- 3) สรุปข้อมูลและหาความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม
- 4) การหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76 และ 0.72 หมายความว่า เครื่องมือมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

1) รวบรวมจากการวิจัยภาคสนาม ได้แก่

1.1) แบบสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงไทย และธนาคารนครหลวงไทย สำหรับสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างรวม 29 คน แบ่งเป็น

- (1) ผู้บริหารธนาคารที่ละ 2 คน รวม 4 คน
- (2) สถาปนิกออกแบบเปลือกอาคารที่ละ 2 คน รวม 4 คน
- (3) สถาปนิกของธนาคารที่ละ 1 คน รวม 2 คน
- (4) พนักงานที่ทำงานในอาคารที่ละ 5 คน รวม 10 คน
- (5) ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารที่ละ 5 คน รวม 10 คน
- (6) ผู้ดูแลติดตั้งเปลือกอาคาร 1 คน

1.2) การใช้แบบสอบถาม

(1) ธนาคารกรุงไทย สอบถามกลุ่มตัวอย่าง รวม 281 คน แบ่งออกเป็น พนักงานที่ทำงานในอาคารไม่ต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 163 คน และลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารสาขา สำนักงานใหญ่ไม่ต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 118 คน

(2) ธนาคารนครหลวงไทย สอบถามกลุ่มตัวอย่างรวม 277 คน แบ่งออกเป็น พนักงานที่ทำงานในอาคารไม่ต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 148 คน และลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารสาขา สำนักงานใหญ่ไม่ต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 129 คน

2) รวบรวมจากการสังเกตการณ์

โดยการสำรวจพื้นที่กรณีศึกษาทั้ง 2 อาคาร ได้แก่ อาคารคาร์สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย อาคาร 1 ถนนสุขุมวิท และธนาคารนครหลวงไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ รวมไปถึง การสำรวจบริเวณรอบ ๆ พื้นที่ โดยการจดบันทึกและถ่ายภาพ

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

- 1) รวบรวมจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ งานวิจัย และข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต
- 2) แบบอาคาร ได้แก่ แปลนอาคาร รูปด้าน รูปตัดและรายละเอียดผนังอาคารภายนอกที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาอย่างง่าย (content analysis) จากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บริหารธนาคาร สถาปนิกผู้ออกแบบเปลือกอาคาร พนักงานในธนาคารสาขาลำปางงานใหญ่และลูกค้าธนาคารเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลือกอาคารและทัศนคติในด้านการปรับปรุงเปลือกอาคารของธนาคาร
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบเปลือกอาคารและรูปถ่ายเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของเปลือกอาคารในด้านรูปแบบและการใช้สอย

3.6.2 วิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล

วิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้การวิจัยเชิงสถิติ

ภาพที่ 3.4
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูล	วิธีการเก็บข้อมูล
1) ข้อมูลพื้นฐานด้านกายภาพ (1) ข้อมูลทั่วไปของอาคาร (2) รูปแบบการปรับปรุงเปลือกอาคาร	สำรวจพื้นที่/แบบอาคาร/ สัมภาษณ์
2) แนวความคิดการปรับปรุงอาคาร (1) วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงอาคาร (2) แนวความคิดในการเลือกรูปแบบ และวิธีการการปรับปรุงเปลือกอาคาร	สัมภาษณ์ผู้บริหาร และสถาปนิกผู้ออกแบบ
3) การลงทุน ปริมาณเงินที่ใช้ในการลงทุน	สัมภาษณ์ผู้บริหาร สถาปนิกผู้ออกแบบ และผู้ติดตั้งอาคาร
4) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง เปลือกอาคาร (1) มีคนมาใช้บริการมากขึ้น (2) การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ (3) การดูแลรักษาเปลือกอาคาร	สัมภาษณ์
↓ ประเมินภาพลักษณ์ธนาคาร หลังการปรับปรุงเปลือกอาคาร	แบบสอบถามกลุ่ม ตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน และลูกค้าธนาคาร

ภาพที่ 3.5
ระเบียบวิธีวิจัย

