

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา” เป็นการศึกษาถึงการรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) รวมถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรที่จะศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในเขตนครหลวงทั้งหมด 6 ภาค นครหลวง ซึ่งประกอบไปด้วย 157 สาขา จำนวนพนักงานสาขาทั้งหมด 2,355 คน โดยผู้วิจัยได้จับฉลาก 3 สาขา ในแต่ละภาค ซึ่งรวมทั้งหมด 18 สาขา สาขาละ 11 คน รวมเป็น 198 คน เพื่อลดความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 200 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลเฉพาะสาขาในเขตภาคนครหลวง 1- 6 เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากทั้งหมด 6 ภาค
ผู้วิจัยได้จับฉลากสาขา 3 สาขาในแต่ละภาค รวมทั้งหมด 18 สาขา

ภาค 1 ได้แก่ สาขาสะพานเหลือง สำนักงานใหญ่ สวนพลู

ภาค 2 ได้แก่ สาขาบางยี่ขัน สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า สาขาบางกอกน้อย

ภาค 3 ได้แก่ สาขาบางใหญ่ นนทบุรี สาขาบางโพ สาขารังสิต

ภาค 4 ได้แก่ สาขาถนนตะนาว สาขาสำนักงาน ก.พ. สาขาพาหุรัด

ภาค 5 ได้แก่ สาขาถนนลาดพร้าว ซ.99 สาขาเดอะมอลล์ บางกะปิ

สาขาบางเขน

ภาค 6 ได้แก่ สาขาบางกะปิ สาขาคลองตัน สาขาเอกมัย

ตารางที่ 3.1

สาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตภาคนครหลวง

ภาคนครหลวง 1	ภาคนครหลวง 2	ภาคนครหลวง 3	ภาคนครหลวง 4	ภาคนครหลวง 5	ภาคนครหลวง 6
ย่อยอาคารอับ ดุคราฮิม	ธนบุรี	ย่อยศูนย์การค้า เชียร	พลับพลาไชย	ถ.รัชดา-ห้วย ขวาง	ย่อยอาคารมาลี นนท์
จิ๋วเวอร์รี่เทรด สี ลม	บุคคโล	ถ.สุขาภิบาล 1 กม.8	ราชวงศ์	ถ.สุขาภิบาล3 บึงกุ่ม	ย่อยเดอะมอ ลรามคำแหง
แฉล้มนิมิตร	ตลาดพลู	ถ.รัตนธิเบศร์	พาหุรัด	ถนนลาดปลาเค้า	เอกมัย
สำนักงานใหญ่สี ลม	บางกอกน้อย	ถ.สงขรประภา ดอนเมือง	สะพานขาว	ถนนประดิพัทธ์	เอ็มโพเรียม
ยานนาวา	บางแค	รามอินทรา กม 10	ศรียาน	ราชเทวี	บางกะปิ
สะพานเหลือง	พระประแดง	ถ.สามัคคีประชา นิเวศน์	ถนนตะนาว	ซอยอารี	กล้วยน้ำไท
สีลม	เจริญพาศน์	ถ.ลำลูกกา คลอง 2	ลำเพ็ง	ถนนดินแดง	ลำโพง
ลุมพินี	บางยี่ขัน	นวนคร	บางลำพู	ลาดพร้าว	บางนา
ตราชกัณฑ์	ท่าพระ	เดอะมอลล์งาม วงศ์วาน	วรจักร	อินทรามระ	คลองตัน
หัวลำโพง	คลองสาน	บางซื่อ	ราชวิถี	ราชวัตร	สมุทรปราการ
สาทร	ถนนตากสิน	นนทบุรี	ท่าเตียน	อู่ทอง	ลาดกระบัง
สุรวงศ์	สามแยกไฟฉาย	สะพานใหม่ดอน เมือง	เจริญผล	ถ.เพชรบุรีตัด ใหม่	สุขุมวิท 43

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ภาคนครหลวง 1	ภาคนครหลวง 2	ภาคนครหลวง 3	ภาคนครหลวง 4	ภาคนครหลวง 5	ภาคนครหลวง 6
ตลาดน้อย	สะพานพระปิ่นเกล้า	มีนบุรี	วงเวียน 22 กรกฎาคม	คลองจั่น	คลองเตย
ถนนสีพระยา	ถนนสุขสวัสดิ์	บางโพ	สามยอด	บางเขน	บางจาก
สาธุประดิษฐ์	บางขุนเทียน	รังสิต	สยามสแควร์	ห้วยขวาง	ห้วยหมาก
ถนนรัชดา สาธุประดิษฐ์	บางพลัด	รามอินทรา	สะพานผ่านฟ้า	ถ.รัชดา-ลาดพร้าว	ถ.ปู่เจ้าสมิงพราย
สวนพลู	ราษฎร์บูรณะ	แคราย	นานาเหนือ	ถ.ลาดพร้าว ซอย 99	ถ.พัฒนาการ
ถนนจันทร์ สะพาน 5	บางขุนนนท์	หลักสี่	สำนักงาน กพ.	อโศก-ดินแดง	ถ.เทพารักษ์
ย่อยโอเรียลเต็ล	บางบอน	สวนสยาม	ถนนเพลินจิต	ถ.วิภาวดีรังสิต	ถ.ทองหล่อ
บางรัก	บางครุ พระประแดง	ถ.ประชาชื่น	ปากคลองตลาด	ถ.ลาดพร้าว 44	ถ.สายลวด
	ตลิ่งชัน	วงศ์สว่าง	อาคารวณิช	สวนจตุจักร	บางพลี
	ถนนพระราม 2 กม 7	ห้าแยกปากเกร็ด	มหานาค	อาคารยาคุลท์	สุนทรโกษา
	เขื่อนขันธ์ พระประแดง	บางกรวย	ประตูน้ำ	ถ.พระราม 9	ถ.ศรีนครินทร์
	ถนนประชาอุทิศ	อินทราภิรักษ์		เสนานิคม	ซีคอนสแควร์
	หนองแขม	หนองจอก		โชคชัย 4 ลาดพร้าว	สี่แยกบางนา
	เดอะมอลล์ บางแค	บางใหญ่ นนทบุรี		เดอะมอลล์ บางกะปิ	ย่อย ถ.กิ่งแก้ว
	ย่อยเดอะมอลล์ ท่าพระ	คลองหลวง ปทุมธานี			ย่อย ถ. รามคำแหง ซ.28
	ย่อยภาษีเจริญ	ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ			ย่อยอ่อนนุช ซ. 16
		หลักสี่พลาซ่า			พระโขนง
		ถ.แจ้งวัฒนะ			
		ตลาดสี่มุมเมือง รังสิต			

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลประชากร (Demographic Data)

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อายุงาน
- 1.5 ระดับตำแหน่ง
- 1.6 ตำแหน่งหน้าที่
- 1.7 ระดับรายได้ต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ และทัศนคติ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เกี่ยวกับ “โครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา” (Good Customer Service)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากร โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานสาขานาครกรุงเทพ) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง ตำแหน่งหน้าที่ ระดับรายได้ต่อเดือน และสังกัดหน่วยงาน เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้และการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service) เป็นคำถามวัดความรู้ และการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สื่อบุคคล และ สื่อเฉพาะกิจ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service) เป็นคำถามวัดทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service) โดยมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม ลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยได้กำหนดค่าคะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน เท่ากับ	1	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน เท่ากับ	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน เท่ากับ	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นการวัดความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงโครงการมาตรฐานการให้บริการ(Good Customer Service) ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด และ คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง(Validity) และการหาความน่าเชื่อถือ(Reliability) ของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มาหาความเที่ยงตรง โดยให้รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ พิมลสินธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาวิจัยทางวารสารศาสตร์ เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของแบบสอบถาม และความเหมาะสมของถ้อยคำที่ใช้ โดยได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงเนื้อหาและถ้อยคำภาษาที่ใช้ในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ ไปปรึกษากับกรรมการนิพนธ์ภายนอก โดยให้ตรวจสอบความถูกต้องในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเป็นที่เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2. การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบ(Pre-test) กับกลุ่มพนักงานธนาคารกรุงเทพที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดลองตอบแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปแก้ไขข้อบกพร่อง ก่อนที่จะเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างในเขตจริง คือ สาขาต่าง ๆ ในเขตนครหลวง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์หาความเที่ยงโดยวิธีของ Cronbach Method โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α = Coefficient) เพื่อทดสอบว่าคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยอยู่ในระดับที่ใช้ได้หรือไม่

เมื่อได้ทำการ Pre-test แล้ว ซึ่งใช้ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาช (Cronbach Alpha) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ได้ผลของเครื่องมือทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9070 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้เหมาะสมที่จะนำไปใช้ต่อไป แล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งก่อนนำออกทำการวิจัยจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้มีแหล่งที่มา ได้แก่

1. การศึกษาจากทฤษฎี ข้อมูลทางเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปยังสาขาต่าง ๆ ในเขตนครหลวง ทั้งหมด 157 สาขา 6 ภาค นครหลวง และส่งกลับมายังสาขาของผู้ศึกษา ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่มีนาคมถึงเมษายน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นนี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด จากนั้นทำการวิเคราะห์ และประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติ SPSS แล้วนำผลที่ได้จากการประมวลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

นอกจากนี้ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่า t-test, F-test, Chi – square และ One – Way ANOVA และนำมาวิเคราะห์ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

