

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องภาพพจน์ธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตจังหวัดเพชรบุรี ลักษณะของการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาภาพพจน์ของธนาคารออมสินในทัศนะของลูกค้าธนาคารในเขตจังหวัดเพชรบุรี โดยมีกระบวนการในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยได้แก่ ผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารออมสินในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 7 สาขา คือสาขาเพชรบุรี สาขาสะพานจอมเกล้า สาขาบ้านแหลม สาขาท่ายาง สาขาชะอำ สาขาเขาย้อย และสาขาหนองหญ้าปล้อง รวมทั้งสิ้นจำนวน 170,533 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551) ซึ่งข้อมูลประชากรครั้งนี้เป็นข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคารในแต่ละสาขา เฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก รายละเอียดแยกตามสาขาดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ใช้บริการกับธนาคารออมสิน

ลำดับ	ชื่อสาขา	จำนวนผู้ใช้บริการ (เงินฝาก)
1	เพชรบุรี	34,548
2	สะพานจอมเกล้า	34,397
3	ท่าช้าง	36,958
4	บ้านแหลม	18,633
5	เขาย้อย	16,820
6	ชะอำ	24,379
7	หนองหญ้าปล้อง	4,798
รวมจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด		170,533 คน

(ธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี, 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 7 สาขา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{170,533}{1 + 170,533(0.05)^2}$$

$$= 399.99$$

ผลปรากฏว่าได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สาขาของธนาคารเป็นชั้น (Strata) ในการแบ่งโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละสาขา} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละสาขา} \times \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งสามารถแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

ลำดับ	ชื่อสาขา	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วนตัวอย่าง (คน)
1	เพชรบุรี	34,548	81
2	สะพานจอมเกล้า	34,397	81
3	ท่าช้าง	36,958	87
4	บ้านแหลม	18,633	44
5	เขาย้อย	16,820	39
6	ชะอำ	24,379	57
7	หนองหญ้าปล้อง	4,798	11
รวม		170,533	400

ขั้นตอนที่ 3 ทำการเลือกตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเงินฝาก จะใช้สุ่มตัวอย่างในวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 – 11.00 น. และเวลา 12.00 – 15.30 น. โดยสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 10 วันทำงาน โดยสุ่มสาขาละ 10 คนต่อวันจนครบจำนวนของการสุ่มในแต่ละสาขา เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายและครอบคลุมมากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมของธนาคาร ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านการรับรู้ข่าวสาร ของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน จำนวน 27 ข้อ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่	ข้อ 1 ถึงข้อ 6 จำนวน 6 ข้อ
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ข้อ 7 ถึงข้อ 14 จำนวน 8 ข้อ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ข้อ 15 ถึงข้อ 21 จำนวน 7 ข้อ
ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ข้อ 22 ถึงข้อ 27 จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการของลิเคิร์ต (Likert Method) และมีเกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความคิดเห็น ทั้งหมด 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 คำถามด้านภาพพจน์ของธนาคารในมุมมองของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน ในด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบทบาททางสังคม จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

ด้านความมั่นคง	ข้อ 1 ถึงข้อ 5 จำนวน 5 ข้อ
ด้านคุณภาพการบริการ	ข้อ 6 ถึงข้อ 10 จำนวน 5 ข้อ
ด้านบทบาททางสังคม	ข้อ 11 ถึงข้อ 15 จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการของลิเคิร์ต (Likert Method) และมีเกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความคิดเห็น ทั้งหมด 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา
 2. ศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหา ของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดเพชรบุรีและ
ผู้ใช้บริการ
 3. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และ
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
 4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการวัดทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย
สภาพแวดล้อม และ ด้านภาพพจน์ของธนาคาร ตามขอบข่ายและเนื้อหาที่กำหนด
 5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำ
และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ตลอดจนภาษาที่ใช้ จากนั้นได้ ปรับปรุง
แก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
 6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert) จำนวน 3 ท่าน ดังนี้
 - 6.1 อาจารย์ณัฐธัญ พงษ์พานิช
 - 6.2 นางศรีรัตนา สาทันไตรภพ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี
 - 6.3 นายชวลิต พุทธบูชา ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาเพชรบุรี
- พิจารณาตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รวมถึงภาษาและ
สำนวนที่ใช้ จากนั้นนำผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาค่าความ
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้าง
ขึ้น ทั้งนี้ใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item — Objective Congruence
Index : IOC) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวิมล ติรภานันท์, 2546 : 144)
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และ
ผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาราชบุรี
ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
 8. นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์หา
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค
(Cronbach Alpha Coefficient) ผลปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้

ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.942

ด้านภาพพจน์ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.930

รวมทั้งฉบับ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.942

จากผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

9. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ยื่นถึงผู้จัดการธนาคารของแต่ละสาขาในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลผู้ให้บริการ
2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปฝากไว้กับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละสาขาให้ช่วยแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่มาใช้บริการของแต่ละสาขาตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง จะใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2553 ถึง 17 กุมภาพันธ์ 2553

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ลงรหัสแบบสอบถามและตรวจสอบรหัสแบบสอบถาม นำแบบสอบถามดังกล่าวไปคำนวณหาค่าสถิติ และประมวลผลข้อมูลทั้งหมดด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ได้แปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายความว่า	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายความว่า	ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายความว่า	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายความว่า	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายความว่า	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ได้แปลระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายความว่า	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายความว่า	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายความว่า	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายความว่า	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายความว่า	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กรณีเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) จากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบ ที (T-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ เชฟเฟ (Scheffe)

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน ในทัศนะของลูกค้า โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการทดสอบ การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ได้จากค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541 : 316)

ค่าสหสัมพันธ์ 0.30 หรือ ต่ำกว่า แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย
 ค่าสหสัมพันธ์ 0.31 ถึง 0.70 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
 ค่าสหสัมพันธ์ 0.71 ถึง 0.90 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
 ค่าสหสัมพันธ์สูงกว่า 0.90 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก