

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ทั้งจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Study) และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เช่น ตำรา หนังสือเอกสาร (Documentary Study) ตามวิธีการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร หมายถึง จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากทุกประเภทกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม จำนวน 1,517 ราย ซึ่งจำนวนลูกค้าสามารถแยกตามบัญชีเงินฝากแต่ละประเภท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงรายงานสรุปยอดเงินฝากคงเหลือ ณ 31 ธันวาคม 2549

ประเภทเงินฝาก	จำนวนบัญชี (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
กระแสรายวัน	11	49,833.83
ออมทรัพย์	1,001	25,291,649.27
ออมทรัพย์พิเศษ	309	35,196,455.76
ประจำ	196	92,362,841.52
รวมทั้งสิ้น	1,517	152,900,780.38

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม หมายถึง จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากทุกประเภทกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม จำนวน 320 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ของ TARO YAMANE ณ ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยใช้สูตรดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการเลือกตัวอย่าง

$$n = 1,517 / (1 + 1,517 \times 0.05)^2$$

$$= 1,517 / 4.79$$

$$= 320$$

จากนั้นทำการคัดแยกจำนวนประชากรของแต่ละประเภทเงินฝาก เพื่อคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) โดยการเทียบสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรของแต่ละประเภท (ตารางที่ 3) จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทเงินฝาก	จำนวนบัญชี (ราย)	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
กระแสรายวัน	11	2
ออมทรัพย์	1,001	212
ออมทรัพย์พิเศษ	309	65
ประจำ	196	41
รวมทั้งสิ้น	1,517	320

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปต่อไป ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามสร้างมาจากกรอบแนวความคิด จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นการเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านทางกายภาพ ซึ่งลักษณะคำถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวทางของ ลิเคอร์ท สเตล (Likert Scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ ด้านทางกายภาพ

การสร้างเครื่องมือในการศึกษาและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ซึ่งได้สร้างจากขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคามที่ประกอบด้วยคำถามซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการวัดผลแบบมาตราบัญญัติ (Nominal Scale) โดยใช้คำถามแบบผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว มีลักษณะคำถามปลายปิด แบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม เป็นลักษณะคำถามที่แสดงความคิดเห็นเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวทางของลิเคอร์ท์ สเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ใช้ลักษณะคำถามที่เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทดสอบความถูกต้องของเครื่องมือ (Validity) และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ดังนี้

1. การตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) ของคำถามแต่ละข้อว่าเนื้อหาครอบคลุมและถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้หรือไม่ โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีดังนี้

1.1 นายศักดิ์สิทธิ์ จิตตุนนท์ วุฒิการศึกษา รพ.ม. (การบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รุ่งศักดิ์ วิลา มาศ วุฒิการศึกษา บช.ม. (การตลาด) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และด้านภาษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเหมาะสม

1.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พูนศักดิ์ ศิริ โสม วุฒิการศึกษา วท.ม. (สถิติประยุกต์) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวัดผล เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

2. การหาความเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามทั้งฉบับไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม จำนวน 30 ราย หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) เพื่อดูค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.982

3. การหาความครอบคลุม (Comprehensiveness) ความสามารถนำไปปฏิบัติได้ (Practicability) และความเป็นปรนัย (Objectivity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ทำการตรวจสอบข้อบกพร่องและการใช้สำนวนถ้อยคำ ตลอดจนการใช้ภาษา เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูล โดยการออกแบบสอบถาม ลูกค้านิสิตนักศึกษา ทุกประเภท ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่มาใช้บริการกับทางธนาคารในปัจจุบัน โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 320 ราย และนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำข้อมูลที่ได้ออกไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้อาจจากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ซึ่งได้แก่ตำราวิชาการ ระเบียบ งานวิจัย หนังสือต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจแนวคิด ทฤษฎี และระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ

3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2550

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาเรียบร้อยแล้วผู้ศึกษาคำเนิการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ
2. ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านส่วนบุคคลของลูกค้า เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูล โดยเสนอเป็นตารางหาค่าร้อยละและการแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากทุกประเภทของธนาคาร โดยการหาข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางคอมพิวเตอร์โดยกำหนดคำตอบในภาพรวมว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในระดับใดโดยใช้ Likert Scale จัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มีผลเห็นด้วยมากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
มีผลเห็นด้วยมาก	เท่ากับ	4 คะแนน
มีผลเห็นด้วยปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
มีผลเห็นด้วยน้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
มีผลเห็นด้วยน้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

เกณฑ์เพื่อประเมินค่าช่วงคะแนนด้านเห็นด้วยต่อการใช้บริการกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม โดยแสดงระดับความความสำคัญจะพิจารณาเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย โดยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

มีผลในระดับมากที่สุด	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป
มีผลในระดับมาก	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49
มีผลในระดับปานกลาง	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49
มีผลในระดับน้อย	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49
มีผลในระดับน้อยที่สุด	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้ (Content Analysis) วิธีสรุปเรียงตามลำดับความสำคัญตามความถี่ของความเห็นด้วย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาขนาดตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane ณ ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05
2. ทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เป็นวิธีประมาณความเที่ยงของเครื่องมือที่มีมาตรวัดแต่ละข้อให้คะแนนได้หลายระดับ เช่น 1,2,3,4,5 เหมาะสำหรับวัดความคงที่ภายใน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการวัดความสม่ำเสมอของข้อคำถามทั้งหมดว่า สามารถวัดเรื่องเดียวกันได้มากน้อยเพียงใด เครื่องมือที่มีความเที่ยงสูงจึงเป็นเครื่องมือที่เชื่อถือได้ ผลการวัดที่ยอมรับได้และมีความถูกต้อง

สูง ปกติความเที่ยงมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นจึงจะยอมรับว่ามีความเที่ยงหรือเชื่อถือได้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 96) โดยมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{K [1 - \sum s_i^2]}{k - 1 s_x^2}$$

α = ค่าสัมประสิทธิ์ที่คงที่ภายใน

K = จำนวนข้อทั้งหมด

s_i = ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_x = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายและแสดงค่าของข้อมูลที่เป็นจำนวนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร : ค่าร้อยละ \%} = \frac{n \times 100}{N}$$

$$\text{จำนวนร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่มี} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$$

$$\% = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}$$

3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร} \quad \text{ค่าเฉลี่ย } \bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$f = \text{ความถี่}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณค่าเฉลี่ย}$$

$$N = \text{ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด}$$

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$(\sum X)^2$		=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$n\sum X^2$		=	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n		=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มโดยใช้ t-test ส่วนการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ One-way ANOVA กรณีพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติจะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's test

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY