

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ายกมาใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 117,929 รายชื่อ ซึ่งเป็นข้อมูลของลูกค้ายกมาใช้บริการที่ธนาคารออมสินสาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างวันที่ 2 มกราคม 2551 ถึง 31 ธันวาคม 2551 (ธนาคารออมสิน. 2551 : เว็บไซต์)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ายกมาใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 400 คน

สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าว นั้น ผู้วิจัยได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาดของตัวอย่างที่ควรสุ่ม

e แทน ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ .05

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าว จากนั้นผู้วิจัยจะได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิและแต่ละชั้นภูมิสุ่มแบบง่าย รายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แบ่งชั้นภูมิตามประเภทธุรกิจออกเป็น 6 ชั้นภูมิหรือประเภทธุรกิจ

2.2 กำหนดขนาดตัวอย่างโดยสูตรของทาร์โร ยามานเน

2.3 กำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละประเภทธุรกิจ ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละประเภท

2.4 ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทธุรกิจโดยสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random digit) ผลการสุ่มแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1. เงินฝากเพื่อเรียก /เพื่อเรียกพิเศษ /ประจำ รายเดือน ยกเว้นภาษี	94,151	319
2. เงินฝากประจำ 3, 6, 12 เดือน	776	3
3. เงินฝากกระแสรายวัน	3,183	11
5. เงินฝากสลากออมสินพิเศษ /เงินฝาก พันธบัตรช่วยชาติ	2,211	7
6. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	17,608	60
รวม	117,929	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ศึกษาด้านธุรกิจเงินฝากธนาคารออมสิน สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ อาชีพ และระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขา กุฉินารายณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กร โดยครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร จำนวน 13 ข้อ ด้านสถานที่ จำนวน 18 ข้อ และด้านนโยบายการดำเนินงาน จำนวน 8 ข้อ รวมจำนวน 39 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก โดยครอบคลุมโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคจำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 6 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำนวน 6 ข้อ รวมจำนวน 27 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

2. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กรที่มีต่อโครงสร้างการให้บริการด้านธุรกิจเงินฝากของผู้ศึกษาด้านธนาคารออมสิน สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 นำผลของการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ครอบคลุมถึงความมุ่งหมาย และสมมุติฐานของการวิจัย

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิดนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของ การวิจัยเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของ การวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตภา แสงชัยธร อาจารย์ประจำคณะวิทยาการ การจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ตรวจสอบสถิติและประเมินผล

2.4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัยลดา พรเจริญ อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้ตรวจสอบด้านการวัดผล เพื่อตรวจสอบความ ถูกต้องสมบูรณ์ ตามโครงสร้างแบบสอบถาม

2.4.3 ดร.พงศ์พันธ์ ศรีเมือง อาจารย์พิเศษประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนด้านเนื้อหา และภาษาในการ วิจัย

2.5 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอนแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาอีกครั้ง

2.6 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.6.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้ความเห็นชอบความต่อเนื่องของเนื้อหา ความตรงเชิงโครงสร้าง และ ความเหมาะสมของภาษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไป ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

2.6.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ศึกษา จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตาม แบบของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient : α) เพื่อดูค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เมื่อทำการทดลองแบบสอบถามแล้วได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.96 ดังรายละเอียดปรากฏอยู่ในภาคผนวก

2.6.3 หากค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ Item-total Correlation โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .32-.87 ดังรายละเอียดปรากฏอยู่ในภาคผนวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต้องสอดคล้องกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อนำกระบวนการวิจัยมาใช้เป็นกิจกรรม ซึ่งการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องหรือน่าเชื่อถือ ขอมรับ ได้จึงเป็นเรื่องสำคัญก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
2. ขอนหนังสือราชการจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยสำเนาแนบไปพร้อมกับแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ลูกจ้างของธนาคารที่มาใช้บริการธุรกิจเงินฝาก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้ส่งจดหมายตอบกลับทางไปรษณีย์ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม (ตามที่อยู่ที่แน่นอนในบัญชีรายชื่อของผู้ฝาก)
4. เมื่อครบกำหนด 15 วัน ยังไม่ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ ดำเนินการติดต่อทางโทรศัพท์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลอีกครั้ง(ซึ่งผู้วิจัยได้จัดเตรียมกระปุกอมสินเป็นของรางวัลสำหรับลูกค้าที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการตอบกลับ จนได้รับแบบสอบถามครบ 100 เปอร์เซ็นต์)
5. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อความในแบบสอบถามที่ตอบรับกลับมา

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ได้แก่ ความผิดพลาด ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ข้อมูลไม่สัมพันธ์กัน

1.2 แยกประเภทของข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบของการวิจัย เพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์

1.3 สร้างตารางแยกตัวแปร เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์

1.4 เปลี่ยนคำตอบให้เป็นรหัสเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการบันทึกข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าธุรกิจเงินฝาก ซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อทราบภาพรวมคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากร

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99-100)

ระดับการรับรู้มากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับการรับรู้มาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับการรับรู้ปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับการรับรู้น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับการรับรู้น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับการรับรู้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับการรับรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับการรับรู้น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับการรับรู้น้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการ
ธุรกิจเงินฝากของลูกค้านาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร
กับความพึงพอใจในโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้านาคารออมสิน สาขา
ภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน หรือบางครั้งเรียกว่า
สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) โดยใช้สัญลักษณ์ r ข้อมูลหรือระดับการวัดของ
ตัวแปรแต่มาตราอันตรภาค ถึง มาตราอัตราส่วน โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้น
มักจะใช้สัญลักษณ์ของตัวแปรเป็นตัวแปร X และ Y โดยค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) จะมี
คุณสมบัติดังนี้ (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2554 : 112)

2.1 ถ้า r เป็นการวัดความสัมพันธ์เชิงเส้น

2.2 ถ้า r จะอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1

2.3 ถ้า r จะมีลักษณะเหมือนความชันของเส้นการถดถอย

2.4 ถ้า r จะไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรตาม (Y) เปลี่ยนไปแบบเดียวกัน

2.5 ถ้า r จะไม่เปลี่ยนแปลงถ้าสเกล (Scale) ของตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป (ค่าของตัวแปร X หรือ Y)

2.6 ถ้า r มีการแจกแจงแบบเดียวกันกับที (Student t distribution) ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับรู้การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณ์องค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านธุรกิจเงินฝาก ของธนาคารออมสินสาขากุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ ดังนี้

$r_{xy} = -1$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางลบสูงสุดหรือสมบูรณ์
$-0.800 < r_{xy} < -0.999$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางลบสูง
$-0.600 < r_{xy} < -0.799$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางลบค่อนข้างสูง
$-0.400 < r_{xy} < -0.599$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางลบปานกลาง
$-0.200 < r_{xy} < -0.399$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางลบค่อนข้างต่ำ
$-0.001 < r_{xy} < -0.199$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางลบต่ำ
$r_{xy} = 0$	แสดงว่า	ไม่มีความสัมพันธ์
$0.001 < r_{xy} < 0.199$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ
$0.200 < r_{xy} < 0.399$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ
$0.400 < r_{xy} < 0.599$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลาง
$0.600 < r_{xy} < 0.799$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูง
$0.800 < r_{xy} < 0.999$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางบวกสูง
$r_{xy} = 1$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ทางบวกสูงสุดหรือสมบูรณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of Test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ คือ สถิติทดสอบ ที (t-test) โดยมีสูตร ดังนี้

$$t = \frac{\frac{\sum D}{N}}{\sqrt{\frac{\sum D^2 - (\sum D)^2}{N(N-1)}}}$$

เมื่อ D แทน ความแตกต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่

N แทน จำนวนคู่

df แทน ความเป็นอิสระมีค่าเท่ากับ N-1

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่และสัมพันธ์กันอย่างไร

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

เมื่อ r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x,y

x แทน ตัวแปรที่ 1

y แทน ตัวแปรที่ 2

N แทน จำนวนตัวอย่าง