

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินจังหวัดนครพนม จำนวน 15 คน และพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อสาขาในสังกัดเขตจังหวัดนครพนม จำนวน 10 สาขา ๆ ละ 10 คน จำนวนทั้งหมด 115 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือก คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสินเขตนครพนมและพนักงานสินเชื่อแต่ละสาขาในเขตนครพนม จำนวนทั้งหมด 115 คน

2.1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ Taro Yamane. (1973 : 727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N[e]^2}$$

เมื่อ n คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือขนาดของประชากร
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$N = \frac{115}{1 + (115 \times (0.05)(0.05))}$$

$$= 90.50$$

$$= 90$$

สรุปได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 90 คน

2.2 หาสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยจะดำเนินการหาสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขา โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จากสูตร

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขา} = \frac{\text{ประชากรในพื้นที่} \times \text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

$$\text{เขตนครพนม} = \frac{12 \times 90}{115} = 9.40 \text{ เป็น } 10$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เขต/สาขา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เขตนครพนม	12	10
1. สาขานครพนม	11	9
2. สาขาธาตุนม	10	8
3. สาขานาแก	10	8
4. สาขาเรณูนคร	10	8
5. สาขาปลาปาก	8	6
6. สาขาศรีสงคราม	11	9
7. สาขาท่าอุเทน	10	8
8. สาขาบ้านแพง	10	8
9. สาขาโพนสวรรค์	9	8
10. สาขานาหว้า	9	8
รวม	115	90

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สินเชื่อนาการออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้/เงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อนาการออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ได้แก่ ความสามารถหลัก นโยบายธนาคาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการบังคับบัญชา แบบ Likert's Scale (1961) เป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อนาการอมสินในเขตจังหวัดนครพนม แบบ Likert's Scale. (1961) เป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อนาการอมสินในเขตจังหวัดนครพนม สอบถามความคิดเห็นส่วนตัวอย่างเสรี ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended)

การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาถึงปัญหาและสมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยตั้งขึ้น

1.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อทราบว่าอะไรคือตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม โดยการวิจัยนี้กำหนดให้

1.3 การสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.3.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.3.2 ระบุเนื้อหาหรือประเด็นหลักที่จะสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์

1.3.3 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.4 กำหนดประเภทของคำถาม โดยเป็นคำถามปลายปิด หรือคำถามปลายเปิด

1.3.5 ร่างแบบสอบถาม

1.3.6 ตรวจสอบข้อคำถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดหรือไม่

1.3.7 นำแบบสอบถามไปขอรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบพิจารณาให้ตรงตามเนื้อหา แก่ภาษาและ โครงสร้างเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงจุดประสงค์ที่ต้องการวัด และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลและพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence ; IOC) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อดังนี้

- + 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้ว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่
- 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

$$\text{สูตร } IOC = \sum R/N$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามในแบบสอบถาม

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้นจะต้องได้ค่าตั้งแต่ 0.66 – 1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.66 จะพิจารณาปรับปรุง แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกรอบ ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1. นายสุภชัย พรหมเนา วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการธนาคารออมสินเขตนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
 2. นางสาวเสาวลักษณ์ สิงห์เสนา วุฒิการศึกษา การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูอันดับ คศ.3 วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสนธิราษฎร์วิทยา อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา
 3. นายชาญวิทย์ มูลโคตร วุฒิการศึกษา การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต กศ.ม. (การประเมินและวัดผลการศึกษา) ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษา นครพนม เขต 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล
- 3.1.8 ผู้วิจัยจะนำค่า I.O.C ตั้งแต่ 0.66 ไปใช้ในกรณีที่ข้อคำถามใดไม่ผ่านเกณฑ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุง หากค่า I.O.C หรือตัดออกหากไม่กระทบกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3.1.9 ปรับปรุงแก้ไข

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อนคร ออมสินเขตสกลนคร จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สื่อความหมายให้

ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยต้องการทำการวิจัยเพียงใด และนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการทำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความถูกต้อง ชัดเจนและสมบูรณ์มากขึ้น โดยจะนำมาทำการทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามและการหาค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับรวมทุกข้อ (Item-total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดสอบความเชื่อมั่นแบบ Cronbach (1970) ที่เรียกว่า การหาค่า Alpha Coefficient (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 419) ได้ค่าความเชื่อมั่น .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสินเขตนครพนม และผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตนครพนม 10 สาขา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม มีการวิเคราะห์ผล ผู้วิจัยจะทำการวิจัย โดยการสร้างมาตรวัดชนิด ประมาณค่า (Rating Scale) โดยในส่วนของคำตอบได้กำหนดลักษณะการให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ตามความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้/เงินเดือน ระยะเวลาการทำงาน
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม โดยใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์พหุคูณถดถอย (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ 0.05
3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินเขตนครพนม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาและดำเนินการแจกแจงความถี่

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม มีการวิเคราะห์ผล ผู้วิจัยจะทำการวิจัยโดยการสร้างมาตรวัดชนิดประมาณค่า (Rating Scale) โคนในส่วนของการคำตอบได้กำหนดลักษณะการให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ตามความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติทดสอบสมมติฐาน ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำเสนอเชิงพรรณนาและดำเนินการแจกแจงความถี่

