

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินสาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,551 ราย (ฝ่ายข้อมูล Branch Total หรือยอดรวมการรับฝาก-ถอนประจำวัน ของผู้ให้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ : 30 ธันวาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 250 (ฝ่ายข้อมูล Branch Total ธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ : 30 ธันวาคม 2555) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ดับเบิลยู.จี.คอกเชรอน (W.G. Cochran, 1953) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 (e) ได้จำนวนตัวอย่าง 250 ราย ใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) รายละเอียดการคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{p(1-p)z^2}{d^2}$$

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{(0.20)(1-0.20)(1.96)^2}{(0.05^2)}$$

$$n = 245.86$$

โดย n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 p แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่มซึ่งสามารถนำ
 ค่าสถิติในอดีตมาใช้แทนได้
 Z แทน ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น
 Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)
 d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยดำเนินการสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระดับรายได้รวมต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้บริหาร พนักงาน สินค้า การดำเนินธุรกิจ กิจกรรมสังคม และเครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะแบบสอบถามส่วนนี้เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 หมายถึง	เห็นด้วย
3 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดที่ถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการทำงานของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะดำเนินการศึกษา
2. ศึกษาวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. นิยามปฏิบัติการตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปร แล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งต้องได้ค่าไม่น้อยกว่า 0.5 ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการทราบกับคำถามที่สร้างขึ้น
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้สุมมาศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 รายและคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ช (Cronbach,s Alpha Coefficient) ซึ่งต้องได้ค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (รววิติ กิตติวงศ์และคณะ, 2552 : 27)
7. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นเพื่อไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือราชการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เพื่อความอนุเคราะห์ธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทำการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์และนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วทำการบันทึกรหัส เพื่อนำแบบสอบถามไปประเมินผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบแบบพรรณนา
2. สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น มีสูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

$$I = \frac{R}{C}$$

โดยที่ I = Interval (ระดับช่วงชั้นอันตรภาคชั้น)

R = Range (พิสัย : ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)

C = Class (ระดับ)

การคำนวณหาค่าเฉลี่ยเกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น ได้จาก

$$\text{ระดับช่วงชั้นอันตรภาค ; } (I) = \frac{5-1}{5}$$

$$(I) = 0.80$$

แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	มีระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	มีระดับไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	มีระดับไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	มีระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุด

สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการทดสอบด้วยค่าที (t- test) สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มและการทดสอบค่าเอฟ (F - test) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการแบบเชฟเฟร์ (Scheffe method)