

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยสำรวจเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย มีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร หมายถึง จำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร โดยนำข้อมูลมาจากระบบข้อมูลเงินฝาก การถอนเงินฝาก การเปิด-ปิดบัญชี การจ่ายเงินกู้ การรับชำระหนี้เงิน และรายงาน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย จากผู้มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาครระหว่างเวลา 9.00 -15.00 น ในเดือน ตุลาคม-พฤศจิกายน 2548 โดยมีผู้มาใช้บริการประมาณ 500 คนต่อสัปดาห์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรของทาโรยามานะ ในการหาขนาดของตัวอย่าง (วิชิต อุอิน และ สุดา สุวรรณภิรมย์, 2548 : 107)

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

โดยที่ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

N แทน จำนวนประชากรของผู้มาใช้บริการ

แทนค่า
$$n = \frac{500}{1 + 500 (0.05)^2}$$

$$= 222.2 \text{ หรือ } 223 \text{ คน}$$

ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างเพิ่มเติมอีก 27 คน รวมเป็น 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เกณฑ์มาตรฐาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้จัดลำดับไว้ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ
2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างเครื่องมือ แบบมาตรฐานประมาณค่า ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 69-70)
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. นำแบบสอบถามไปเสนออาจารย์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครอบคลุมเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
6. นำแบบสอบถามฉบับแก้ไขที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้กับลูกค้าธนาคารเพื่อเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.877
8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้ค้นคว้าได้ใช้แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามที่มีลักษณะปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
 - 8.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบ เช่น เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีจำนวน 6 ข้อ

8.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร มีจำนวน 20 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกษตรกรที่เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร
2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 250 ฉบับ จากลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร
3. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ก่อนประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การอธิบายโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
 - 2.1 t-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)
 - 2.2 F-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2524 : 333)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ(Percentage)

1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35)

จากคะแนนระดับความพึงพอใจได้ 5 ระดับ คือ

ระดับความพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

เมื่อนำค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ และแปลความหมายค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.1	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 165)

2. สถิติที่ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (ชูศรี วงษ์รัตน์. 2541 : 165)

2.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: ANOVA) (ชูศรี วงษ์รัตน์. 2541 : 236)

2.3 เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลายๆ คู่ที่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 333)

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม ได้แก่

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (α -Cronbach)

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 125-126)