

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยมุ่งศึกษาระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมด้านต่าง ๆ ของ ช.ก.ส. ตามการรับรู้ของลูกค้า ช.ก.ส. ในจังหวัดอุดรธานี และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ช.ก.ส. ในจังหวัดอุดรธานี ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอุดรธานีที่มาใช้บริการต่าง ๆ ที่ ช.ก.ส. ทั้ง 13 สาขา รวมข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ เดือนตุลาคม 2548 จำนวน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ (systematic sampling) โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการของ Taro Yamane จากประชากร 124,921 ราย โดยให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ .05 เพื่อเกิดความเชื่อมั่นระดับ 95% ดังนี้

$$\begin{array}{llll} \text{จากสูตร} & n & = & \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{เมื่อ} & n & = & \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \\ & N & = & \text{จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด} \\ & e & = & \text{ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง} \\ & & & \text{ที่ระดับนัยสำคัญ} \\ \text{แทนค่า} & n & = & \frac{124,921}{[1 + (124,921)(0.05)^2]} \\ & & = & 398 \end{array}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 398 ราย โดยการกระจายของกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อสาขา	จำนวนลูกค้า (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ (%)
อุดรธานี	12,729	41	10.19
น้ำโสม	10,360	33	8.29
กุมภวาปี	12,573	40	10.06
บ้านฝ่อ	11,746	37	9.40
ศรีธาตุ	6,652	21	5.32
หนองหาน	19,845	63	15.89
บ้านดุง	9,116	29	7.30
หนองวัวซอ	7,908	25	6.33
โนนสะอาด	8,350	27	6.68
พิณ	8,139	26	6.52
กุดจับ	7,386	24	5.91
วังสามหมอ	4,411	14	3.53
ทุ่งฝน	5,706	18	4.57
รวม	124,921	398	100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของธนาคาร ได้แก่ ปัจจัยกำหนดคุณภาพของ Parasuraman et al. (1985) โดยวัดจากมาตราประเมินค่าซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ของปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการ โดยมีเกณฑ์การให้ค่าคะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

รับรู้คุณภาพการบริการสำคัญมากที่สุด	หมายถึง	4	คะแนน
รับรู้คุณภาพการบริการสำคัญมาก	หมายถึง	3	คะแนน

รับรู้คุณภาพการบริการสำคัญน้อย	หมายถึง	2	คะแนน
รับรู้คุณภาพการบริการสำคัญน้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน
รับรู้คุณภาพการบริการไม่มีคุณภาพเลย	หมายถึง	0	คะแนน

ส่วนเกณฑ์ในการแปลความหมายของปัจจัยกำหนดคุณภาพตามการรับรู้ของผู้บริโภค หรือลูกค้าธนาคาร ได้กำหนดเป็น 4 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
3.21 - 4.00	มีคุณภาพตามการรับรู้สำคัญมากที่สุด
2.41 - 3.20	มีคุณภาพตามการรับรู้สำคัญมาก
1.61 - 2.40	มีคุณภาพตามการรับรู้สำคัญน้อย
0.81 - 1.60	มีคุณภาพตามการรับรู้สำคัญน้อยที่สุด
0.00 - 0.80	คุณภาพตามการรับรู้ไม่สำคัญเลย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่ผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

- 1.1 เอกสาร ข้อมูล ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 1.2 วารสารต่าง ๆ
- 1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบแนะนำและแก้ไขแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (reliability) และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) = 0.9297 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จึงได้นำแบบสอบถามนี้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3. จัดทำหนังสือแสดงความประสงค์และขอความอนุเคราะห์ไปยังสาขาต่าง ๆ ในจังหวัดอุดรธานีที่ใช้เป็นพื้นที่ศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร โดยให้พนักงานการเงินที่อยู่เคาน์เตอร์เป็นผู้แจกแบบสอบถามและอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจด้วยวิธีสำรวจแบบเผชิญหน้าตัวต่อตัว

(Face-to-Face Interview) เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและการศึกษาดำเนินการไม่สะดวกในการอ่านแบบสอบถาม การเก็บแบบสอบถามใช้เก็บทุก 1 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 9.00 – 12.00 น. และเวลา 13.00 – 15.00 น. ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2548

4. ดำเนินการติดต่อไปยังสาขาต่าง ๆ ที่ใช้เป็นพื้นที่ศึกษา เพื่อขอรับแบบสอบถามกลับคืนเมื่อถึงกำหนดเวลานัดหมายไว้เพื่อทำการตรวจสอบ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วจึงได้ดำเนินการ ดังนี้

5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามของแต่ละชุด และแยกตามสาขาวิชาการ

5.2 หลังจากนั้นทำการตรวจสอบให้คะแนน และลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถามทั้งหมด

5.3 บันทึกและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติแบบพรรณนา (descriptive statistics) โดยแจกแจงข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. นำมาแจกแจงในรูปค่าความถี่และค่าสถิติร้อยละ (percentage)

2. ศึกษาระดับการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. ทั้ง 13 สาขาในจังหวัดอุดรธานีใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการตามเพศ โดยใช้ค่า t-test ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้การหาค่า Anova หรือ F-test