

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค โดยการใช้สถิติของลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่เดือนมิถุนายน – ตุลาคม 2550 จำนวน 512 คน (ข้อมูลการบริการ ปี พ.ศ. 2550)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ ของธนาคารออมสินเขตบางแค โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 219 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

2.2 การตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำนวน 5 ข้อ

2.3 ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจำนวน 30 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในส่วนของการวัดระดับนั้น มีการจำแนกแบ่งอันตรายภาคชั้นของคะแนนโดยใช้สูตรการหาอันตรายภาคชั้น (พิสัย / จำนวนชั้น) โดยกำหนดเป็น 5 อันตรภาคชั้น โดยแปลความหมายดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรายภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถาม 217 ตัวอย่างดังกล่าว เป็น
ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

1. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าว มาหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient)

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One way Analysis of Variance : F-test) และเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทีละคู่ใช้ Turkey's HSD test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค โดยหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค โดยหา ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ t-test และ F-test เมื่อพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Turkey

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ Turkey's HSD test ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร } SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$$

$$SD = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน}$$

$$\sum fx^2 = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนนแต่ละจำนวน} \\ \text{ที่ยกกำลังสอง}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

- t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
- \bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p. 406)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
- MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
- MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันใช้วิธีของ Turkey (Turkey's HSD test) (Harris, 1998, p. 390)

$$\text{สูตร } \text{HSD (or Q)} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{(MS_w / 2)(1/n_1 + 1/n_2)}}$$

- HSD = Honestly Significant Difference
- \bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
- n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2