

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในบทนี้จะได้กล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. นิยามเชิงปฏิบัติการ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.1 ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปทุมรัตต์ โดยแยกรายละเอียดตามรายเขตพื้นที่ตำบลที่แสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 การแสดงจำนวนประชากรลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร

ลำดับที่	ตำบล	จำนวนลูกค้า	หมายเหตุ
1	โนนสง่า	601	
2	โนนสวรรค์	1,157	
3.	บัวแดง	648	
4.	สระบัว	1,145	
5.	หนองแคน	1,488	
6.	โพนสูง	724	
7.	ดอกลำ	845	
8.	ชีเหล็ก	690	
	รวม	7,298	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ ข้อมูล
ณ 31 มีนาคม 2544

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กระจายตามลูกค้าผู้ใช้บริการในพื้นที่ 8 ตำบลที่เป็นเขตดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 7,298 คน โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ยามาเน ทาโร (Yamane Taro 1972 อ้างถึงใน สุพจน์ วัฒนวิเชียร. 2543 : 28) เพื่อตัวแทนประชากร ตามสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{7,298}{1 + 7,298(0.05)^2} \\ &= 379.21 \end{aligned}$$

จากการคำนวณสูตร จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณจำนวน 380 ตัวอย่าง เนื่องจากตัวเลขของการคำนวณไม่ลงตัวผู้วิจัยจึงได้ทำการปัดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณจำนวน 380 ตัวอย่าง โดยแยกสัดส่วนร้อยละของจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นรายตำบล ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างแยกตามรายตำบลต่าง ๆ

ลำดับที่	ตำบลในเขตอำเภอปทุมรัตน์	ประชากร	สัดส่วนร้อยละ	สัดส่วนตัวอย่าง	หมายเหตุ
1	โนนสง่า	601	8.23	31	
2	โนนสวรรค์	1,157	15.85	60	
3	บัวแดง	648	8.88	34	
4	สระบัว	1,145	15.69	60	
5	หนองแคน	1,488	20.39	77	
6	โพนสูง	724	9.92	38	
7	ดอกคำ	845	11.58	44	
8	ชีเหล็ก	690	9.45	36	
	รวม	7,298	100	380	

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำ การวิจัย และศึกษาแบบสอบถามของ สุรพงษ์ เล็กศรีบุญวงศ์ (2544 : 83-88) พีระพงศ์ พิสิษฐุฉินันท์ (2544 : 61-67) สุพรรณิ อัครศิริเลิศ (2540 : 156-159) และได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร บทความ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
เนื้อหาแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

2.1.2 สร้างเครื่องมือวิจัย แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบให้คำแนะนำ แก้ไขปรับปรุง

2.1.3 นำเครื่องมือวิจัยที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่สังกัดใน
ส่วนงาน จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง(Construct Validity)และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ
ประกอบด้วย

1. นายมงคล พรงาม ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา(นักบริหาร 10) ธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. นางวิระพรรณ จริยศิลป์ ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา(นักบริหาร 10)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
3. นายศิริชัย นวลทอง ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา(นักบริหาร 9) ธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out)
จำนวน 40 ราย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามาหาค่า
ความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค(Cronbach) และ
หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ t-test

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุม
วิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อ
มูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.2 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น
4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพหรือข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบ
แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม เกี่ยวกับ เพศ
อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิ ประเภทการให้บริการของลูกค้า
ธนาคาร จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปี ระยะเวลาจำนวนปีที่เข้าเป็นลูกค้า จำนวนเงินที่
กู้ และจำนวนเงินฝากธนาคาร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็น
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้น้ำหนักคะแนนตัวเลือก ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

1. ด้านสถานที่ให้บริการ	มี	6	ข้อคำถาม
2. ด้านระบบการให้บริการ	มี	4	ข้อคำถาม
3. ด้านระยะเวลาให้บริการ	มี	3	ข้อคำถาม
4. ด้านผลตอบแทน	มี	8	ข้อคำถาม
5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน	มี	10	ข้อคำถาม
6. ด้านข้อมูลผู้ให้บริการ	มี	4	ข้อคำถาม
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	มี	4	ข้อคำถาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-end Question) ให้ตัวอย่างโดยระบุถึงปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

แบบสอบถามและเกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้น้ำหนักคะแนนตัวเลือก ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ในส่วนของเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอาศัยเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. นิยามเชิงปฏิบัติการ (Operation Definition) และการวัดตัวแปร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ 12 ตัวแปร และ ตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัวแปร โดยมีนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการและเกณฑ์การวัดตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) จำนวน 12 ปัจจัย

3.1.1 ระดับการศึกษา หมายถึง จำนวนปีที่เข้าศึกษาในโรงเรียนของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดดังนี้

- 1) ระดับประถมศึกษา มีค่าตัวแปร เป็น 6
- 2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าตัวแปร เป็น 9
- 3) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าตัวแปร เป็น 12
- 4) ระดับอนุปริญญา มีค่าตัวแปร เป็น 14
- 5) ระดับปริญญาตรี ขึ้นไป มีค่าตัวแปรเป็น 16

3.1.2 จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคารในรอบ 1 ปี

3.1.3 ประเภทของการใช้บริการ หมายถึง ประเภทที่ลูกค้าผู้ใช้บริการมาติดต่อธนาคารโดยกำหนดให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ดังนี้

- 1) ด้านเงินกู้ มีค่าตัวแปร เป็น 1
- 2) ด้านเงินฝาก มีค่าตัวแปร เป็น 2

3.1.4 จำนวนเงินที่ฝากธนาคาร หมายถึง จำนวนยอดเงินที่ฝากธนาคารในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

3.1.5 จำนวนเงินที่กู้ธนาคาร หมายถึง จำนวนหนี้เงินกู้ปัจจุบันรวมทุกสัญญา

3.1.6 ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ทำเลที่ตั้งสำนักงานสาขา ตลอดจนการจัดบริเวณภายในอาคารสำนักงานสาขา การดูแลความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยวัดได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.1.7 ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการหมายถึง การจัดระบบการให้บริการของธนาคาร โดยมีลำดับก่อนหลัง การจัดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยวัดได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.1.8 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลารอคอยของผู้มาใช้บริการ การกำหนดระยะเวลาตามประเภทการให้บริการ โดยวัดได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.1.9 ความพึงพอใจด้านผลตอบแทน หมายถึง กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การเรียกเก็บดอกเบี้ยเงินกู้ ตามประกาศธนาคาร และ การให้สิ่งตอบแทนอื่น ๆ โดยวัดได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.1.10 ความพึงพอใจด้านพฤติกรรมพนักงาน หมายถึง การแสดงออกในการให้บริการและการต้อนรับผู้มาใช้บริการ โดยวัดได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.1.11 ความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ หมายถึง การนำเสนอข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยการชี้แจงเรื่องข้อมูลให้ผู้มารับบริการได้รับทราบ ตลอดจนสื่อ แผ่นพับป้ายประกาศต่าง ๆ โดยวัดได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.1.12 ความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง การจัดหาจัดเตรียมความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์การใช้ในงานบริการโดยวัดได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) มีจำนวน 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ โดยวัดได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

4.1 จัดทำหนังสือขอความร่วมมือส่วนงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาปทุมรัตต์เพื่อขอความร่วมมือในการนัดประชากรกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง

4.2 วางแผนปฏิบัติการในการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล

4.3 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อ แต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science) ในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

5.2.1 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) ที่ระดับ 0.05

5.2.2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) โดยมีรูปสมการดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_{12} x_{12}$$

เมื่อ y = ความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของธนาคารในรูปคะแนนดิบ

a = ค่าคงที่ (Constant Term)

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_{12}$ = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_{12}$ = คะแนนดิบของตัวแปรอิสระ

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

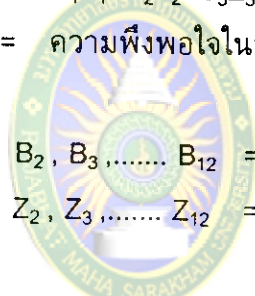
$$Z = B_1 Z_1 + B_2 Z_2 + B_3 Z_3 + \dots + B_{12} Z_{12}$$

เมื่อ Z = ความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของธนาคารในรูปคะแนน

มาตรฐาน

$B_1, B_2, B_3, \dots, B_{12}$ = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$Z_1, Z_2, Z_3, \dots, Z_{12}$ = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University