

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้จะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนาประเภทหนึ่ง โดยศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคารออมสิน ทั้งจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ที่ได้จากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field study) และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เช่น ตำรา หนังสือเอกสาร (Documentary study) ดังวิธีการตามลำดับต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11,180 คน ในช่วงเวลาที่เปิดทำการตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ โดยเริ่มตั้งแต่เวลา 8.30 น.- 15.30 น. โดยตรวจสอบย้อนหลัง ตั้งแต่วันที่ 1 ถึง 30 กันยายน 2550

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 386 คน โดยการใช้สถิติของยูมาใช้บริการในช่วงระหว่าง วันที่ 1 ถึง 30 กันยายน 2550 ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้มาโดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน .05 (ชานินท์ ศิลป์จารุ, 2548 : 64) ดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการเลือกตัวอย่าง

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ให้ได้สมาชิกทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกอย่างเหมาะสม จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเพณีที่ให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเพณีที่ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างและหาคุณภาพ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำแนะนำจากประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
2. กำหนดขอบเขตและ โครงสร้างของเนื้อหา แบบสอบถามที่ต้องการ โดยศึกษาจากวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำตอบในแต่ละข้อ
4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้
 - 4.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามเสนอ ประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ให้ความเห็นชอบความต่อเนื่องของเนื้อหา ความตรงเชิงโครงสร้าง และความเหมาะสมของภาษาแล้วนำมาปรับปรุง

แก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้เชี่ยวชาญ มี 2 ท่าน คือ

4.1.1 รองศาสตราจารย์ ดร. แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ วุฒิศึกศึกษา กจ.ด. (การจัดการธุรกิจ) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านโครงสร้าง เนื้อหา ภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4.1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูนศักดิ์ สิริโสม วุฒิศึกศึกษา วท.ม. (สถิติประยุกต์) เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมในด้านสถิติ การวัดและประเมินผล

4.2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยนำไปใช้ทดลองเก็บข้อมูลที่ธนาคารออมสิน สาขาเกษตรวิสัย จำนวน 15 ชุด และธนาคารออมสิน สาขาพนมไพร จำนวน 15 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามรวมทั้งชุดเท่ากับ 0.92 โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามแบบของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient : α) เพื่อดูค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการกับธนาคาร
2. ขอความร่วมมือจากพนักงานในการแจกแบบสอบถาม ให้กับผู้ใช้บริการตอบระหว่างรอรับบริการและมีพนักงานรอรับเมื่อถูกค่าตอบเสร็จ ตามที่ได้สุ่มตัวอย่างไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้แล้ว ได้จัดทำข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ สร้างคู่มือลงรหัสและลงรหัสข้อมูล
2. นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตาราง
3. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ตรวจสอบและให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

4. การแปลผลคะแนนพิจารณาแบบอิงเกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9-11) คือ

$$\begin{aligned} \text{อันตรายกชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

5. นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้ส่วนโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และสรุปผลเป็นรายชื่อ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพของการบริการธนาคารออมสิน แยกเป็น ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทรูทกิจที่ให้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาขนาดตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณของยามาเน่ ณ ระดับความคลาดเคลื่อน .05
2. ทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค เป็นวิธีประมาณความเที่ยงของเครื่องมือที่มีมาตรวัดแต่ละข้อให้คะแนนได้หลายระดับ เช่น 1,2,3,4,5 เหมาะสำหรับวัดความคงที่ภายใน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการวัดความสม่ำเสมอของข้อคำถามทั้งหมดว่า

สามารถวัดเรื่องเดียวกันได้มากน้อยเพียงใด เครื่องมือที่มีความเที่ยงสูงจึงเป็นเครื่องมือที่เชื่อถือได้ ผลการวัดที่ยอมรับได้และมีความถูกต้องสูง ปกติความเที่ยงมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะยอมรับว่ามีความเที่ยงหรือเชื่อถือได้ โดยมีสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 96)

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum si^2}{sx^2} \right)$$

α = ค่าสัมประสิทธิ์ที่คงที่ภายใน

k = จำนวนข้อทั้งหมด

s_i = ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_x = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. สถิติเชิงพรรณนา (Description Static)

3.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร : ค่าร้อยละ \%} = \frac{n \times 100}{N}$$

% = ค่าร้อยละ

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร} \quad \text{ค่าเฉลี่ย} \quad \bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

f = ความถี่

$\sum fx$ = ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณค่าเฉลี่ย

N = ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด

3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร } S = i \sqrt{\frac{n \sum fd^2 - (\sum fd)^2}{n(n-1)}}$$

S	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	=	จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
i	=	อันตรภาคชั้น
f	=	ความถี่ในแต่ละอันตรภาคชั้น
d	=	$\frac{\text{ค่ากึ่งกลางอันตรภาคชั้น} - \text{ค่าเฉลี่ยสมมติ}}{\text{อันตรภาคชั้น}}$

4. สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)