

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กำหนดขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

##### 1. ประชากร (Population)

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยแยกรายละเอียดตามรายเขตพื้นที่ตำบล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร

ลำดับที่	ตำบล	จำนวนลูกค้า
1	ตลาด	442
2	ลาดพัฒนา	812
3	ท่าตูม	704
4	เขวา	1,032
5	แวงนาง	674
6	ห้วยแอ่ง	672

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลำดับที่	ตำบล	จำนวนลูกค้า
7	ท่าสองคอน	1,450
8	แก้ง	357
9	แก้งเลิงจาน	511
10	โคกก่อ	792
11	ดอนหวาน	457
12	บัวค้อ	665
13	หนองปลิง	484
14	หนองโ	512
15	แกดำ	337
16	วังแสง	474
17	มิตรภาพ	647
18	หนองกุง	628
19	โนนภิบาล	689
	รวม	12,339

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขามหาสารคาม

ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กระจายตามลูกค้าผู้ใช้บริการในพื้นที่ 19 ตำบล เขตดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากและเงินกู้จากประชากรทั้งหมด จำนวน 12,339 คน โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (Yamane Taro, 1972 ; อ้างอิงใน สุพจน์ วัฒนวิเชียร, 2543 : 28) เพื่อเป็นตัวแทนประชากร ตามสูตร ดังนี้

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

โดยที่  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $e$  แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{n}{1 + 12,339(0.05)^2} = 12,339 \\ &= 387.44 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณ จำนวน 387 ตัวอย่าง เนื่องจากตัวเลขของการคำนวณไม่ลงตัวผู้วิจัยจึงได้ทำการปัดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 388 ตัวอย่าง โดยแยกสัดส่วนร้อยละของจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างเป็นรายตำบล ดังแสดงในตารางที่ 3

## 2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มแบบระดับชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ เรียกว่า ระดับชั้น หรือชั้นภูมิ (Strata) แล้วสุ่มหน่วยตัวอย่างจากทุกระดับชั้น จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เอาหน่วยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มระดับชั้นตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดตามตัวอย่างในแต่ละตำบล

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยจะใช้การจับสลากโดยรวบรวมรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลจนครบจำนวนที่ต้องการ ตามตารางที่ 3 มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างแยกตามรายตำบลต่างๆ

ลำดับที่	ตำบลในเขตอำเภอเมืองฯ และอำเภอแกดำ	ประชากร	สัดส่วน ร้อยละ	สัดส่วนตัวอย่าง
1	<b>อำเภอเมืองมหาสารคาม</b>			
	ตลาด	442	3.58	14
	ลาดพัฒนา	812	6.58	26
	ท่าคูม	704	5.71	22
	เขวา	1,032	8.37	32
5	แวงน่าง	674	5.46	21

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลำดับที่	ตำบลในเขตอำเภอเมืองฯ และอำเภอแกดำ	ประชากร	สัดส่วน ร้อยละ	สัดส่วนตัวอย่าง
6	ห้วยแอ่ง	672	5.45	21
7	ท่าสองคอน	1,450	11.75	46
8	แก้ง	357	2.89	11
9	แก้งเลิงจาน	511	4.14	16
10	โคกก่อ	792	6.42	25
11	คอนหวาน	457	3.71	14
12	บัวก่อ	665	5.39	21
13	หนองปลิง	484	3.92	15
14	หนองโน	512	4.15	16
	อำเภอแกดำ			
1	แกดำ	337	2.73	11
2	วังแสง	474	3.84	15
3	มิตรภาพ	647	5.24	20
4	หนองกุง	628	5.09	20
5	โนนภิบาล	689	5.58	22
	รวมทั้งหมด	12339	100	388

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัย และได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร บทความ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหา แนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1.2 สร้างเครื่องมือวิจัย แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ  
ให้คำแนะนำ แก้ไขปรับปรุง

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

1.3.1 นายพงษ์พัฒน์ ชีระกุล วุฒิศึกษา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต  
(พ.บ.ม.) สาขาพัฒนาสังคม ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา (นักบริหาร 10) ธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้ข้อเสนอแนะ ครอบคลุมของ  
เนื้อหาของแบบสอบถาม

1.3.2 ศาสตราจารย์ ดร.ฉวีลักษณ์ บุญชะกาญจน วุฒิศึกษา ปริญญาเอก  
ทางการศึกษา Ed.D (C&I, Supplementary Field I.T, Minor Field Library Science)

ศาสตราจารย์ ระดับ 11 สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ อาชีพข้าราชการ  
บำนาญ ให้ข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ ความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมทางด้าน  
วิชาการและด้านอื่น ๆ

1.3.3 นางแสงเดือน ทองอบ วุฒิศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.)  
การวัดและประเมินผลทางการศึกษา ตำแหน่ง ก.ศ.1 โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา ตำบลตลาด  
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้ข้อเสนอแนะครอบคลุมการตรวจสอบเครื่องมือ  
ที่ใช้วัดผล

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out)  
จำนวน 40 ราย ที่บ้านส่องนางโย ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งไม่ใช่กลุ่ม  
ตัวอย่าง แล้วนำส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ t-test  
และเลือกเอาข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไป มาใช้เป็นข้อคำถาม และหาค่าความเชื่อมั่น โดย  
วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของคอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ  
0.85

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอกคณะกรรมการควบคุม  
วิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจาก  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## 2. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ ถือเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพหรือข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิ ประเภทการให้บริการของลูกค้านาคาร จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปี ระยะเวลาจำนวนปีที่เข้าเป็นลูกค้า จำนวนเงินที่กู้ และจำนวนเงินฝากธนาคาร

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 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

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้ห้าหน้กคะแนนตัวเลือก ดังนี้

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

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามปลายเปิด (Open-end Question) เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ หากผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าอะไรเป็นปัญหาของการให้บริการลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โปรดระบุปัญหาให้ชัดเจน มีทั้งหมด 8 หัวข้อ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือส่วนงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการนัดกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยตั้งผู้ช่วยวิจัยจำนวน 5 คน ช่วยเก็บข้อมูลและประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย โดยผู้วิจัยทำการอบรมทำความเข้าใจวิธีการและกระบวนการในการเก็บข้อมูล การรวบรวมแบบสอบถาม
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

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

2. สถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 110)

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจน้อยที่สุด

- 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา

มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) ที่ระดับ 0.05 และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) โดยมีรูปสมการดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_{15}x_{15}$$

เมื่อ  $y$  = ความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของธนาคารในรูปคะแนนดิบ

$a$  = ค่าคงที่ (Constant Term)

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_{15}$  = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_{15}$  = คะแนนดิบของตัวแปรอิสระ

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_{15}Z_{15}$$

เมื่อ  $Z$  = ความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของธนาคารในรูปคะแนนมาตรฐาน

$B_1, B_2, B_3, \dots, B_{15}$  = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$Z_1, Z_2, Z_3, \dots, Z_{15}$  = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3 ใช้การอ่านวิเคราะห์เนื้อหา จัดความถี่ แล้วสรุปบรรยายประกอบตามตาราง

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY