

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม วิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ในการวิจัยในครั้งนี้ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ลูกค้าผู้กู้เงินที่ขึ้นทะเบียนมาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาบรบือ จำนวน 8,311 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550)

2. กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารจากจำนวนประชากรทั้งหมดโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (TARO YAMANE)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น ในที่นี้ใช้ที่ระดับ .05 แทนค่าลงในสูตร

ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{8,311}{1 + 8,311 (.05)^2} \\ &= 381.68 \end{aligned}$$

$$= 381.68$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 382 ราย

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้คำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลอีกครั้ง โดยใช้สูตรดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 64)

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

โดย n_i หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบล

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_i หมายถึง จำนวนลูกค้า(ประชากร)ในแต่ละตำบล

N หมายถึง จำนวนลูกค้า(ประชากร)ทั้งหมดในอำเภอบรบือ

ยกตัวอย่าง ตำบลหนองโก มีจำนวนลูกค้า (ประชากร)ในตำบลจำนวน 590 คน แทนค่าลงในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n_i &= \frac{590 \times 382}{8,311} \\ &= 27.12 \\ &= 27 \end{aligned}$$

ดังนั้น สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างใน ตำบลหนองโก ได้จำนวน 27 คน

ผลจากการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาบรบือในแต่ละตำบลของอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แสดงไว้ในตารางดังนี้

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับที่	ชื่อตำบล	จำนวนประชากร(ลูกค้า)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	หนองโก	590	27
2	บัวมาศ	236	11
3	บรปือ	816	38
4	บ่อใหญ่	698	32
5	หนองจิก	814	37
6	ยาง	268	12
7	หนองม่วง	690	32
8	หนองลิ้ม	516	24
9	วังไชย	590	27
10	คำพี้	445	20
11	หนองอุซาด	619	28
12	โนนแดง	861	40
13	วังใหม่	491	22
14	โนนราษี	511	23
15	คอนงัว	166	8
รวม	อำเภอบรปือ	8,311	382

เมื่อได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลแล้ว ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีจับฉลากในแต่ละตำบลให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกันเรื่องที่ทำวิจัย และศึกษาแบบสอบถามของ สุรพงษ์ เล็กศรีบุญวงษ์ และได้สร้าง

แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้การดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย
2. สร้างเครื่องมือวิจัย แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุง
3. นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่สังกัดในสำนักงานจำนวน 4 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย
 - 3.1 ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ชำนาญด้านสถิติและการวิจัย
 - 3.2 นายมงคล หาวีรี ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขาบรือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส.) สาขาบรือ ชำนาญด้านเนื้อหา
 - 3.3 นายสมิคร ลำเหลือ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาบรือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส.) สาขาบรือ ชำนาญด้านภาษา
 - 3.4 นายสิทธิพงษ์ จำปาเกตุ ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยอำเภอเมืองมหาสารคาม 2 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส.) สาขามหาสารคาม ชำนาญด้านสถิติ
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาลค่ามาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ t -test
5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และสถานภาพของลูกค้า ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาเป็นลูกค้า ความถี่ในการใช้บริการต่อปี

จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคารทุกประเภทรวมกัน จำนวนเงินที่กู้จากธนาคารรวมกันทุกสัญญา ประเภทบริการที่ใช้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 14 ประเด็น คือ

1. ดือนรับแบบไทย
2. ใส่ใจลูกค้า
3. ติดต่อสะดวกกว่า
4. พัฒนาทีมงาน
5. บริการเท่าเทียม
6. จัดเตรียมเครื่องมือ
7. ถือหลักประหยัด
8. เครื่องครัด 5 ส.
9. ไร่ช้อบกรร่ง
10. ป้องกันปัญหา
11. ปรับปรุงพัฒนา
12. เลือกรได้มากกว่า
13. คู่มค่าบริการ
14. สร้างสรรค์สังคม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบช้อดคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับช้อดคิดเห็นหรือช้อดเสนอแนะ

แบบสอบถามและเกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดให้น้ำหนักคะแนนตัวเลือกรั้งนี้

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

ในส่วนของเกณฑ์การให้คะแนน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอาศัยเกณฑ์ดังนี้ (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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือส่วนงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการนัด วัน เวลา และสถานที่ เพื่อสอบถาม ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. วางแผนปฏิบัติการในการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบ ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแถบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จำแนกตาม เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี t -test ส่วนจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการติดต่อใช้บริการจากธนาคารต่อปี จำนวนเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร จำนวนเงินที่กู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่มาใช้ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way ANOVA Analysis และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Least Significant Difference) เมื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยการบรรยายวิเคราะห์เนื้อหา ตีความจากคำตอบในแบบสอบถาม และค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ค่าสถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ t -test และ F -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Least Significant Difference)