

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 6,730 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย. 2556 : 2)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 378 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane. (1973 : 727) ดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการสุ่ม

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ดังนั้น เมื่อแทนค่าในสูตรแล้วจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{6,730}{1 + 6,730(0.05)^2}$$

$$= 378$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 378 ราย เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. กำหนดโควตาสำหรับกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดดังนี้
 - 1.1 เงินฝาก 106 คน
 - 1.2 เงินกู้ 272 คน
2. จากนั้นทำการเก็บข้อมูลตามจำนวนโควตาที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเจตคติของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Type) มี 5 ระดับ ได้แก่ เจตคติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ลูกค้าที่มาใช้บริการแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ

2. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามและสร้างคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ ที่ทำให้ทราบระดับเจตคติของลูกค้านักการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาไพนทราญ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา ด้านภาษา ด้านการวัดผล ประเมินผล โดยการหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Item of Objective and Congruence) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายณเพชร มาชุมเหล็ก วุฒิการศึกษา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสงเปือย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางบังอร ศรีโนรินทร์ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านหนองหนอง ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นายสันต์ เพ็ชรดวงษ์ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การวิจัยการศึกษา) ข้าราชการบำนาญ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลประเมินผล

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำและข้อเสนอแนะ

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยกำหนด ดังนี้ (ริงสรณ์ สิงหเลิศ. 2551 : 141)

แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ = 1

ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ = 0

แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ = -1

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไข และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง

2.2.4 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไป นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับลูกค้าผู้ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการใช่วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach. (1970 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .83

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาโพ้นทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยในการวิจัย เตรียมแบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 378 คน ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาโพ้นทราย จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วจึงแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำการวิจัย และความเป็นอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียด ของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่าง และผู้อื่นจะได้จากการวิจัย
3. แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาโพ้นทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ปรากฏว่าครบถ้วนทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วมากำหนดรูปแบบสำหรับการลงรหัส (Coding form) ตามตัวแปรที่กำหนดไว้
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อในแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

ระดับเจตคติมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับเจตคติมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับเจตคติปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับเจตคติน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน

ระดับเจตคติที่น้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 186)

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายความว่า ระดับเจตคติมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายความว่า ระดับเจตคติมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายความว่า ระดับเจตคติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายความว่า ระดับเจตคติที่น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายความว่า ระดับเจตคติที่น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ สถิติร้อยละ (Percentage) โดยมีสูตรดังนี้

$$P = \frac{n \times 100}{N}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

n = จำนวนข้อมูลที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนตัวอย่างที่ทำการศึกษา

1.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาไพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแสดงสูตรได้ดังนี้

สูตรค่าเฉลี่ย (Mean, \bar{X})

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

\bar{X} = คะแนนตัวกลางเลขคณิต

$\sum_{i=1}^n x_i$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนคนคะแนนในข้อมูลนั้น

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. : Standards Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ S.D. = ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

$$\sum_{i=1}^n = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง}$$

$$(X_i - \bar{X})^2 = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง}$$

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สำหรับคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 7 ด้าน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดให้เป็นระเบียบเป็นหมวดหมู่ โดยการจัดกลุ่มข้อความหรือประโยคที่มีลักษณะหรือความหมายเดียวกันใกล้เคียงกัน แล้วนำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และพรรณาคความ

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม คือ การเปรียบเทียบเพศ และประเภทของบริการหลัก ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติทดสอบค่า t-test มีสูตรดังนี้

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

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

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป คือ การเปรียบเทียบ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาในการใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพ้นทราย จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว F -test (One-way ANOVA) ผู้วิจัยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าพบความแตกต่างผู้วิจัยจะทำการทดสอบโดยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference) มีสูตรดังนี้

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY