

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลความหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ซึ่งพบว่ามีการใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินจำนวนครั้งของปี พ.ศ. 2555 จำนวน เดือนละ 17,941 ครั้งต่อเดือน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2555)

ตารางที่ 2 สถิติการใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

เดือน	ธุรกรรมการเงิน			รวม
	การฝาก-ถอน	เปิดบัญชี	ธุรกรรมอื่น ๆ	
มีนาคม 2555	16,271	217	1,453	17,941

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ในช่วงระยะเวลา 21 วัน ของเดือนมีนาคม 2556 ประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าประเภทลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อ และลูกค้าที่ใช้บริการอื่น ๆ ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1967) จำนวน 400 คน โดยกำหนดระดับ

ค่าความเชื่อมั่นที่ .05 และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling)

กลุ่มตัวอย่าง

จากสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{17,941}{1 + 17,941 (0.05)^2} \\ &= 392 \text{ คน} \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเป็น 400 ชุด เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

เลือกหน่วยตัวอย่างแรกแบบมีระบบ = ประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง

$$= 17,941/400$$

$$= 44.85$$

เลือกหน่วยตัวอย่างต่อ ๆ ไป ทุก k หน่วย จนครบ n หน่วยตามต้องการ

$$k = 45 \text{ ดังนั้น หน่วยตัวอย่างแรกที่เลือก คือ } 1$$

และหน่วยตัวอย่างที่จะถูกเลือกต่อไปคือ 45, 90, 135, 180.... ฯลฯ จนครบ 400 หน่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีวิธีการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สาขา ให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง และครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด อยู่ในระดับมากที่สุด

3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด อยู่ในระดับมาก

2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด อยู่ในระดับน้อยที่สุด

นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์เอกลักษณ์ณัฏฐ์

3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบเครื่องมือกับผู้เชี่ยวชาญ 3 คน

3.1 นายกิตติพัฒน์ ไฉไลสมบัติบุรณ์ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

3.2 นายอุทัย งามจันทร์ ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

3.3 อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของธนาคารสาขาต่าง ๆ ในจังหวัดตราด จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการหาความเชื่อมั่นของข้อมูล ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ค่าที่ได้ คือ .9754 แล้วจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

5. ทำการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ทางสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม พ.ศ. 2556

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชากรที่ศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequencies)
2. ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ในการทดสอบสมมติฐาน
ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheff's Method)

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. หาค่าพิสัยของคะแนนที่กำหนดเป็นเกณฑ์

กำหนด 4 ระดับ

$$\text{ค่าพิสัย} = 4 - 1 = 3$$

2. กำหนดช่วงชั้นที่ต้องการ

เกณฑ์ให้คะแนน 4 ระดับ เกณฑ์แปลความหมาย คือ 4 ระดับ

3. เอาค่าพิสัยหารด้วยช่วงชั้นที่ต้องการ 4 ระดับ $= 3 / 4 = 0.75$

4. นำมากำหนดเป็นเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ดังนี้
- 3.26-4.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด
- 2.51-3.25 หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับมาก
- 1.76-2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับน้อย
- 1.00-1.75 หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด