

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายจำนวน 1,200 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ ยามานะ (Yamane) โดยการใช้สูตร ดังนี้ (ยรรยงค์ สุวรรณศรี. 2545 : 48)

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนลูกค้า

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{1,200}{1 + 1,200(0.5^2)}$$

$$n = 300$$

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะใช้การสุ่มแบบกำหนดโควตาโดยให้มีเพศหญิงและเพศชายในแต่ละกลุ่มอาชีพ จำนวนเท่าๆกัน

ตารางที่ 2 แสดงการสุ่มแบบกำหนดโควตา

กลุ่มเพศ	กลุ่มอาชีพ	จำนวน (คน)
หญิง 150 คน	1. ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	50
	2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	50
	3. เกษตรกร	50
ชาย 150 คน	1. ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	50
	2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	50
	3. เกษตรกร	50

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่มแบบบังเอิญโดยเปิดบัญชีรายชื่อผู้ที่มาติดต่อในช่วงเดือนกรกฎาคม 2549 ถึง เดือนกันยายน 2549 ถ้าใครมีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุในตารางที่ 1 ก็จะเลือกเป็นหน่วยตัวอย่างจนครบจำนวน 300 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่บริการ
2. ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ
3. ด้านผู้บริหารการบริการและปฏิบัติกร
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
5. ด้านขบวนการบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถาม หรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน  หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของลูกค้าผู้รับบริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับของลิเคิร์ต ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับ 5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ระดับ 4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ระดับ 3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยๆ	ระดับ 2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับ 1	คะแนน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ ( บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100 ) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริง ในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

## 2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 คนที่ทำงานเกี่ยวกับงานด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดหนองคาย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่
  - 4.1 นายชูชัย กาญจนสรรพกิจ ตำแหน่งผู้จัดการสาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจการเกษตร
  - 4.2 นายสุรัตน์ ขุนเพ็ง ตำแหน่งผู้จัดการสาขาท่าบ่อ อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา ปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์
  - 4.3 นายนิคม จันทโร ตำแหน่งผู้จัดการสาขาหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา ปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ตรวจสอบแล้วไปทดลองกับลูกค้าผู้มารับบริการจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพรเจริญ อำเภอยะรัง จังหวัดหนองคาย โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่ม อาชีพ อาชีพละ 12 คน รวม 36 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (12 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 6 คน เท่ากัน นำไปทดลองใช้ (Try-out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test (Independent Samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ) แล้วเลือกข้อที่อำนาจจำแนกที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05 ได้ข้อคำถามด้านสถานที่บริการ 6 ข้อ ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ 5 ข้อ ด้านผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการ 10 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ 5 ข้อ ด้านขบวนการบริการ 5 ข้อและหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ 0.86

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอยะรัง จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้

2. ส่งจดหมายพร้อมซองเปล่าติดแสตมป์ที่จำหน่ายซองถึงผู้วิจัย

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม
  - 2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05
  - 2.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายข้อหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค

### 3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของ  
ลูกค้าผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

3.1.1 ความถี่ (Frequency)

3.1.2 ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการ  
เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าตัวกลาง  
เลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย  
5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด . 2543 : 100) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร)  
ใช้การทดสอบด้วย t-test

3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ  
(ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of  
Variance)

3.5 หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบ  
ความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant  
Difference)

3.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้การอ่านเนื้อหาแล้วสรุป  
บรรยายประกอบตาราง