



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสินค้าเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินที่มีผลต่อความพึงพอใจใช้บริการของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรผู้ให้บริการสินค้าเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 9,224 คน (ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารธนาคารออมสิน. 2547 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรผู้ให้บริการ โดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane)

$$\text{จากสูตร } n = N / (1 + Ne^2)$$

$$\text{โดย } n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากร}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05}$$

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{9,224}{1 + 9,224 (0.05)^2} \\ &= 383.37 \end{aligned}$$

เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดจำนวน 400 ตัวอย่าง และเนื่องจากจำนวนผู้ให้บริการแต่ละสาขามีขนาดแตกต่างกัน จึงมีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรผู้ให้บริการ



$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขา} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละสาขา} \times \text{แบบสอบถาม 400 ชุด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 แสดงข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้บริการ จำนวน 9 สาขาในจังหวัดสุพรรณบุรี

สาขา	จำนวนประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
สุพรรณบุรี	1,977	86
สองพี่น้อง	1,221	53
สามชุก	605	26
ศรีประจันต์	871	38
เดิมบางนางบวช	867	38
บางปลาร้า	812	35
อู่ทอง	1,161	50
ด่านช้าง	725	31
คอนเด้ย	985	43
รวม	9,224	400

ที่มา : ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารธนาคารออมสิน. 2547 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

3. การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดประชากรผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายเจาะจง (Purposive sampling) (จิรภา แสนเกษม และคณะ. 2545 : 88) จากประชากรในแต่ละสาขาที่วิจัยให้ได้ครบตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละกลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ สร้างแบบสอบถามขึ้นมาเป็นแบบสอบถามสำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วยคำถาม 5 ตอน คือ



ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน จำนวนครั้งที่กู้ ความสะดวกในการใช้บริการ การทราบข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน เหตุผลในการกู้เงิน ปัญหาการผ่อนชำระคืน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผนในการบริการ การจัดองค์กรเพื่อการบริการ การจูงใจการใช้บริการ การควบคุมคุณภาพ โดยผู้ตอบประเมินข้อความที่ถามในระดับมากที่สุด วัเคราะห์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง โดยผู้ตอบประเมินข้อความที่ถามในระดับมากที่สุด วัเคราะห์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (ลิ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157) ดังนี้

มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความคิดเห็นมาก	4	คะแนน
มีระดับความคิดเห็นปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความคิดเห็นน้อย	2	คะแนน
มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1	คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.79 คะแนน แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 – 2.59 คะแนน แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นน้อย
 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 – 3.39 คะแนน แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 – 4.19 คะแนน แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นมาก
 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 – 5.00 คะแนน แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ตอนที่ 5 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในการใช้บริการ
 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นคำถามแบบชนิดปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน
 ดังนี้

ขั้นที่ 1 ส่งแบบสอบถามให้ธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 9 สาขา
 จำนวน 400 ชุด ตามสัดส่วนแต่ละสาขา โดยขอความร่วมมือจากพนักงานผู้ให้บริการแต่ละสาขา
 ซึ่งแจ้งความเข้าใจแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการในการตอบแบบสอบถามจนครบ

ขั้นที่ 2 เมื่อได้รับแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจนับจำนวนให้ครบตามจำนวนแต่ละสาขา
 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในแต่ละข้อ ถ้าพบความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามก็จะ
 ทำการเก็บเพิ่มเติมในแต่ละสาขาจนครบ ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ
 ต่อไป

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย
 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จาก
 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าผู้ใช้บริการและตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ
 พฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการ
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่ได้จาก
 แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการบริหารจัดการ และตอนที่ 4 ข้อมูล
 เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของ



ระดับความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจของลูกค้าสินค้าเชื้อโครงการธนาคารประชาชนผู้ใช้บริการ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจของลูกค้าสินค้าเชื้อโครงการธนาคารประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่มาใช้บริการ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการด้วย χ^2 : test of Independent โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่ามากกว่า 0.05 หรือไม่แตกต่าง แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการ แต่ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ แตกต่าง แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการ

7. การทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าสินค้าเชื้อโครงการธนาคารประชาชนผู้ใช้บริการ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.01 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าค่ามากกว่า 0.01 มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ระดับสูงได้

ค่าสหสัมพันธ์	0 - .20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	.21 - .40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	.41 - .60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	.61 - .75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.76 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.91 - 100	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก