

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ **รูปแบบการวิจัย** การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ **รูปแบบการวิจัย** การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร ได้แก่ ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ๓,๒๘๘ คน (แหล่งข้อมูล : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก)

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan)^๑ ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกัน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ ๐.๕ ระดับความเฉลี่ยคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ๕% และระดับความเชื่อมั่น ๙๕% จากประชากรจำนวน ๓,๒๘๘ คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๔๑ คน

^๑ ชูติระ ระบอบ และคณะ, **ระเบียบวิธีวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต , ๒๕๕๒), หน้า ๑๐๘.

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออก ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทลูกค้า ,ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามชนิดตรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบจำแนกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ทาน ๒. ปียวจา ๓. อัจฉริยา ๔. สมานัตตตา จำนวนทั้งหมด ๓๔ ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับในการวัดออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้

- คะแนน ๕ หมายถึง ความเห็นที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนน ๔ หมายถึง ความเห็นที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับมาก
- คะแนน ๓ หมายถึง ความเห็นที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน ๒ หมายถึง ความเห็นที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับน้อย
- คะแนน ๑ หมายถึง ความเห็นที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับวัดค่าตัวแปรทั้งหมด โดยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ที่สร้างขึ้นจำนวน ๓๔ ข้อ โดยกำหนดการวัดค่าตัวแปรซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ ๐.๕๑ ขึ้นไปปิดเป็นเลขจำนวนเต็ม เกณฑ์ที่ใช้เป็นดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open ended question) โดยแยกออกเป็น ๕ ด้าน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ๑) ด้านทาน เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ๒) ด้านปิยะวาจา พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ ๓) ด้านอัจฉริยา ช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ๔) ด้านสมานัตตตา เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยให้เลือกตอบแบบเสรีเพื่อศึกษาข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของ

พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๓.๓.๒ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑) ศึกษาหลักสังคหวัตถุที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเช่น พระไตรปิฎก มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ฉบับภาษาไทย พ.ศ. ๒๕๓๙ และหนังสือ ตำรา เอกสาร ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒) ศึกษาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๓) กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็น ข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

๔) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ วิเคราะห์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

๕) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ ๓ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

๑. พระอธิการจักรภพ พุทธญาโณ, ดร. อาจารย์พิเศษ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. รศ.บุญรักษ์ ตันต์เจริญรัตน์ อาจารย์พิเศษ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓. ผศ.ดร.อภิพัทธ์ วิศิษฎ์ใจงาม อาจารย์สอนประจำวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. ผศ.ดร.กนต์ อินทุวงศ์ อาจารย์สอนประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

๕. ดร.สุนทร สุขทรัพย์ทวีผล อาจารย์สอนประจำวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)^๒ มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

^๒ ชีระศักดิ์ อุณารมณเลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม : ภาควิชา พื้นฐานทางการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๙), หน้า ๖๕.

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ $\text{IOC} =$ แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R =$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

$N =$ แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ $+1 =$ แนใจว่าสอดคล้อง

$0 =$ ไม่แนใจว่าสอดคล้อง

$-1 =$ แนใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ ๐.๕๐ ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน ๓๔ ข้อ ใช้ได้จำนวน ๓๔ ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง ๐.๘๐ – ๑.๐๐

๖) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน ๓๐ คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

๗) นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

๑) ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช ถึงผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามผู้ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

๒) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามจำนวน ๓๔๑ ฉบับ โดยนำไปแจกให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

๓) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

๑) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ และหาร้อยละ (Percentage)

๒) วิเคราะห์การให้บริการพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคัตถุ ๔ ใช้สถิติการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จึงให้กำหนดเกณฑ์ของค่าเฉลี่ยของระดับการ ให้บริการพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัด พิษณุโลก ตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับการบริการ	ช่วงค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	๔.๕๑ -๕.๐๐
มาก	๓.๕๑ -๔.๕๐
ปานกลาง	๒.๕๑ -๓.๕๐
น้อย	๑.๕๑-๒.๕๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐-๑.๕๐

๓) การวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะการให้บริการพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคัตถุ ๔