

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณมีขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการบัตรถอนเงิน ATM ของธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษาธนาคารกรุงเทพสาขาหาดใหญ่ใน, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2550 ถึงเดือนมีนาคม 2551 ซึ่งจากสถิติมีผู้ให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 5,560 คน (ประมาณการจากผลรวมสถิติธนาคาร ปี 2549 ในช่วงเดือนตุลาคม 2550 ถึงเดือนมีนาคม 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

1. กำหนดขนาดของตัวอย่าง
2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยแบ่งได้ 2 ประเภท

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยโครงสร้างแบบสอบถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษา เพศ การทำงาน รายได้
สถานะเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการเงินด่วนด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) และความรู้
ความเข้าใจในการใช้บริการเงินด่วนอัตโนมัติ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการด้าน
การเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการ
เงินด่วนอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกสิกรไทย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำถาม ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบ
การให้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

และตัดสินใจตามเกณฑ์จากการคำนวณช่วงพิสัยคะแนน (วรารกรณ์ ภาตั้งใจจริง 2544 : 76)
ตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

นำคะแนนที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ แล้วแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการกำหนดตัวแปรตามในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ด้านความถูกต้อง

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำในระดับมากที่สุด

2. ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีในการให้บริการในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีในการให้บริการในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีในการให้บริการในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีในการให้บริการน้อยที่สุด

3. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการน้อยที่สุด

สำหรับการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำถาม ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ
เงินด่วนดังนี้

มีความรู้	1	คะแนน
ไม่มีความรู้	2	คะแนน

และตัดสินใจตามเกณฑ์จากการคำนวณช่วงพิสัยคะแนน (วรารกรณ์ ภาตังใจจริง 2544: 76)
ตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{1 - 0}{2} \\ &= 0.50 \end{aligned}$$

นำคะแนนที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจ แล้วแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยคะแนนตั้งแต่	0.00-0.50	หมายถึง	ไม่มีความรู้
ช่วงค่าเฉลี่ยคะแนนตั้งแต่	0.51-1.00	หมายถึง	มีความรู้

การวัดเครื่องมือในการศึกษา

การทดสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การวัดความถูกต้องเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยนำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ อย่างน้อย 3 ท่านและคณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่ ความถูกต้องทางเนื้อหา ความถูกต้องทางโครงสร้าง และ ความถูกต้องทางสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้วยแบบการประเมิน ให้คะแนนและให้ข้อเสนอแนะแล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วนำมาวัดความเชื่อมั่น (Reliability) การวัดความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำเครื่องมือที่ผ่านการวัดความถูกต้องแล้วมาหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการ ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกสิกรไทย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ธนาคารละ 10 ชุด จำนวน 30 ชุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟา ด้วยวิธีของครอนบัค (Cranach) โดยในการวิจัยกำหนดให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาต้องไม่น้อยกว่า 0.70 แบบสอบถามนี้สามารถใช้ได้ในการวิจัย

ซึ่งเมื่อทดสอบแล้วได้ภาพรวมค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟา ในข้อคำถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการด้าน การเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติเท่ากับ 0.89 โดยการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ ATM ที่ค่าความเชื่อมั่น 0.7123 และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้นเพียงใดจากการใช้บริการ ATM ที่ค่าความเชื่อมั่น 0.7830 และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ ATM ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการติดต่อที่ค่าความเชื่อมั่น 0.8610 ในด้านความพร้อมของสถานที่วัสดุ อุปกรณ์และระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่ค่าความเชื่อมั่น 0.7214 ส่วนในด้านความพึงพอใจ ค่าความเชื่อมั่น 0.6798

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เก็บได้มีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเก็บและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้มาใช้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์โดยศึกษารณการกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2550 ถึงเดือนมีนาคม 2551 โดยเก็บแบบบังเอิญ (Accidental data collection) ที่ทำการธนาคาร ทั้ง 3 แห่ง จนครบจำนวน 150 คนที่กำหนดทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version 16 โดยสถิติที่ใช้แบ่งได้ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัท (Cranach alpha coefficient)
2. สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจตามแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์เชิงตรรกะและเหตุผลที่เกิดขึ้นรวมทั้งสัดส่วนเชิงปริมาณและของตัวแปรต่าง ๆ การกระจายข้อมูล
3. สถิติอ้างอิงในการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ATM ได้แก่ สถิติ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และไค- แสคว (Chi-square)