

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ดังนี้

1. วิธีการศึกษา
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. การนำเสนอผลการศึกษา

1. วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Document Study) เป็นการศึกษาที่เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา รายงานการวิจัย บทความ เอกสาร วารสาร และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการศึกษา

2. การศึกษาภาคสนาม (Filed Study) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เฉพาะศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรีในปี พ.ศ.2549 มีจำนวนทั้งหมด 191 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งใช้ ตารางกำหนดตัวอย่างของ D.W. Morgan (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2547, น. 129) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 127 คน

ตารางที่ 3.1

ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
เฉพาะศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรีในปี พ.ศ.2549

ข้อมูล	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ลูกค้าปัจจุบัน	87	58
ผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อ บ่มเพาะธุรกิจและพัฒนาศักยภาพ	104	69
รวม	191	127

ที่มา: - SME BANK ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม 2550

- ฝ่ายพัฒนาองค์ความรู้ ข้อมูล ณ วันที่ 26 มกราคม 2550

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของ SME BANK ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี

4. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสม เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre – test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ผลค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7862 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามโดย ผู้ศึกษาได้เดินทางไปแจกแบบสอบถามให้กับ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี

2. การดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลการศึกษา

3. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 127 ฉบับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความอิสระในการให้ข้อมูล และผู้ศึกษาจะกำหนดวันเก็บรวบรวมข้อมูลตามสมควร

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละตามลำดับด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS For Windows version 11.0

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package to the social Sciences หรือ SPSS) โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบเรื่องข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean)

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation S.D)

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ANOVA (One Way Analysis of Variance) เป็นกรณีที่จำแนกตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม

การกำหนดระดับคะแนนของการวัดระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการใช้บริการลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ เป็นดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ควรปรับปรุง

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ใช้เครื่องมือวัด 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ตามเกณฑ์ของ Best (1970, p. 399 อ้างถึงใน วไลพร เก่งธัญการ, 2542) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

7. การนำเสนอผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่นำเสนอข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีการนำเสนอแบบรายงานในเชิงพรรณนาประกอบตารางแสดงข้อมูลทางสถิติและการบรรยายสรุป โดยแบ่งเป็น 5 บท คือ

บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา มูลเหตุจูงใจในการศึกษา วัตถุประสงค์ขอบเขตในการศึกษา คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

บทที่ 4 การรายงานและผลการศึกษา

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ชำนาญก หอสมุด