

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย (Methodology)

กลุ่มเป้าหมาย :

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี ซึ่งได้คำนวณจากประชากรของกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 13,279 ตัวอย่าง จึงได้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{กำหนดให้} \quad n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$$

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของตัวอย่าง

α = ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น} \quad n &= \frac{13,279}{1+\{(13,279) (0.05)^2\}} \\ &= 388.3032 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณจำนวน 13,279 ตัวอย่าง และการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

วิธีการเลือกตัวอย่าง :

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้ นำไปเก็บข้อมูลกับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จากช่วงเวลาของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี โดยเลือกแบบเจาะจงจำนวน 400 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางแสดงสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

เวลา	จำนวน (คน)
1. 06.00 น. - 09.00 น.	100
2. 09.01 น. - 12.00 น.	100
3. 12.01 น. - 15.00 น.	100
4. 15.01 น. - 17.00 น.	100
รวม	400

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับคุณสมบัติของจำนวนประชากร

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับคุณสมบัติประชากร คือ เป็นบุคคลที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี โดยการเก็บข้อมูลจะมีข้อคำถามหนึ่งสำหรับกลุ่มตัวอย่างว่า “ท่านเคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขหรือไม่” เพื่อเลือกเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข เท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ติดต่อขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการและพนักงานของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ทำการเก็บข้อมูลในการเลือกใช้บริการเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบในการเก็บข้อมูล ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
2. นำแบบสอบถามที่ทำกรวิจัยแจกไปตามเคาน์เตอร์บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือจากพนักงานผู้ให้บริการในธนาคาร นำแบบสอบถามให้ลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละวัน กรอกแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาสาเหตุที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารนั้นๆ ตามเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. เมื่อเก็บแบบสอบถามที่นำไปแจกตามเคาน์เตอร์บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข แล้วนำข้อมูลที่เก็บได้มาทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธนาคาร ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาปัญหาวิจัยนี้ใช้สถิติในเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยเป็นสถิติที่มุ่งศึกษาและอธิบายลักษณะต่างๆ ของกลุ่มประชากรเป้าหมาย โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี และทำการสรุปและแปลความหมายของข้อมูลเป็นร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือการหาค่า Chi-square แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางและมีคำอธิบายตารางประกอบ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย (Conceptual Framework)

