

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง การรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคาร โรงเรียน วัดธรรมจริยาภิรมย์ จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วย นักเรียน ครู อาจารย์ ในโรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 1,160 ราย

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (ชัยสิทธิ์ เจริมมีประเสริฐ, 2544:31) ดังนี้

สูตร

$$n = N / 1 + N(e)^2$$

เมื่อ

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{1,160}{1 + (1,160)(0.05)^2}$$

$$= 297.44$$

$$= 297.44$$

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรเป็น 297.44 ตัวอย่าง จึงใช้ขนาดตัวอย่างในการเก็บข้อมูล 300 ตัวอย่าง และใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการ

การรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากผู้ใช้บริการโครงการธนาคารโรงเรียนในโรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ จังหวัดสมุทรสาคร ในเดือนกุมภาพันธ์ 2552 ทุกวันที่เปิดเรียนในช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการธนาคารโรงเรียน วัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับข้อมูลในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริการวิชาการ
โรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ
(ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77) จะมีการให้คะแนนและแปลความหมายของระดับต่างๆ ที่กำหนด
ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1
	น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
	ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
	มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
	มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละระดับจะใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 1 ปี 2 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่
เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2551 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ.2552