



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Servey research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับลูกค้าซึ่งเข้ามาใช้บริการสำนักในเขตนครหลวงของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง จำนวน 7 สำนัก รวมสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 7 คน ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักในเขตนครหลวงของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 7 สำนัก ได้แก่ สำนักเยาวราช สำนักสาทร สำนักเพชรบุรีตัดใหม่ สำนักราชดำเนิน สำนักบางบอน สำนักบางนา-ตราด และสำนักรังสิต โดยใช้ข้อมูลเฉลี่ยของประชากรที่มาใช้บริการของธนาคาร 2 ปีย้อนหลัง ของเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2545 และเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2546 รวมเฉลี่ย 28,178 ราย ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง 1



ตาราง 1 จำนวนลูก้ากลุ่มประชากร

ชื่อสำนัก	จำนวนประชากร	ตัวอย่าง
1. สำนักเขาวราช	2,831	57
2. สำนักสาทร	4,623	57
3. สำนักเพชรบุรีตัดใหม่	6,028	57
4. สำนักราชดำเนิน	1,838	57
5. สำนักบางบอน	7,709	57
6. สำนักบางนา-ตราด	1,547	57
7. สำนักรังสิต	3,602	57
รวมทั้งสิ้น (คน)	28,178	399

ที่มา : รายงานสรุปการเคลื่อนไหวรายการของลูก้าจำแนกตามสาขา. ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

2. การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากรตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณจำนวนของขนาดตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 28,178 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ อากีนันท์ จันตะนี และคณะ. (2545 : 82 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane) ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้

(โดย ในการศึกษานี้กำหนดให้ $= 0.05$)

แทนค่า $n = \frac{28,178}{1 + (28,178 \times 0.05^2)}$



$$= 394.40$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 395 คน

ขั้นตอนที่ 2 จัดแบ่งจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยขนาดตัวอย่างจำนวน 395 คน ทำการแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำนักละเท่า ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามสำนักละ 57 ชุด โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักในเขตนครหลวงทั้ง 7 สำนัก โดยวิธีบังเอิญ (Accidental sampling) รวมแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 399 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด (Conceptual framework) ที่กำหนดไว้ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ที่เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ สาเหตุการมาใช้บริการ จำนวนครั้งการใช้บริการ ประเภทการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และช่วงเวลาการมาใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าและสิ่งที่ได้รับจากบริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้
(วีระชัย ภู่วะภูดล. 2546 : 26)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$



จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งความหมายของระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับของการพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับของการพึงพอใจในการให้บริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับของการพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับของการพึงพอใจในการให้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับของการพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับจุดเด่น จุดด้อย และสิ่งที่ควรปรับปรุงสำหรับธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักในเขตนครหลวงธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อ ทำการตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถาม ในแต่ละข้อ ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการ ทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับที่จะทำการศึกษา จำนวน 35 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item analysis) และใช้วิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) โดยใช้ สูตรของ Pearson's product moment correlation coefficient และหาค่าความเชื่อมั่นรวมโดยใช้ วิธีการของ Cronbach ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.9450

$$\text{จากสูตร} \quad \infty = \frac{k}{(k-1)} \left\{ \frac{1 - \sum S_i^2}{S^2_i} \right\}$$

เมื่อ ∞ = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น



k	=	จำนวนข้อของคำถาม
$\sum S^2_i$	=	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม
S^2_i	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักในเขตนครหลวงของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 7 สำนัก ได้แก่ สำนักเยาวราช สำนักสาทร สำนักเพชรบุรีตัดใหม่ สำนักราชดำเนิน สำนักบางบอน สำนักบางนา-ตราด และสำนักรังสิต โดยการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง จนครบจำนวน 399 ชุด

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การให้บริการของสำนักในเขตนครหลวงธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

เมื่อได้รับข้อมูลทั้ง 2 ส่วนแล้ว หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาประมวลผลต่อไป

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ในระดับร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 1 และพฤติกรรมการใช้บริการ ตอนที่ 2
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Mean sample) ใช้ในการอธิบายค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ตอนที่ 3
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลลูกค้าที่ได้รับจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3
4. ค่า t -test ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีจำนวน 2 กลุ่ม เช่น เพศ สถานภาพ



5. ค่า $F - test$ ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีจำนวน 3 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD (Fisher's least-significant different)

6. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าโดยใช้ สถิติ Chi-Square