



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย “พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิด 0.05 หรือร้อยละ 5 ดังสูตรต่อไปนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2544 : 120)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{1}{\left[ \frac{4e^2}{Z^2} \right]}$$

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จะได้จากจากการคำนวณ

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่  $\frac{\alpha}{2}$

ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{1}{\left[ \frac{4(0.05)^2}{1.96^2} \right]} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$



### 3. การสุ่มตัวอย่าง

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว จะได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน ซึ่งสุ่มมาจาก 10 สาขาของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive random sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถ้ามีข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุง
5. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1974 : 161) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.7250

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{(n-1)} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$\alpha$  = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

$n$  = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$  = ผลรวมของค่าความแปรปรวนรายข้อ

$S_i^2$  = ค่าความแปรปรวนรายข้อ

$S_t^2$  = ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

6. นำเครื่องมือไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป



สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ใช้วิธีส่งกลุ่มตัวอย่างทำโดยตรงและรอรับคืนทันที แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มี 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 32 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157)

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาผลความพึงพอใจ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยนำแบบสอบถามไปสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างระหว่างที่มาติดต่อธนาคาร
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้ว จำนวน 400 ชุด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540 : 40-49)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร ด้วย  $\chi^2$  : test of Independent โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า สัมพันธ์กัน หรือ ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร แต่ถ้าผลการทดสอบ มีค่ามากกว่า 0.05 หรือ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กัน หรือ ไม่ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร