

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ ที่สาขาพระนครศรีอยุธยา และสาขาย่อยอยุธยา พาร์ค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ไม่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรไว้อย่างชัดเจน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรครอนบาค โคซาร์น (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 82 ; อ้างอิงจาก Cochran . 1953. **Sampling Techniques.**) ได้ดังนี้

จากจำนวนตัวอย่าง 
$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทนจำนวนตัวอย่าง

P แทนสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม

โดยกำหนด 50 % เช่น .50

Z แทนความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (เชื่อมั่น 95% หรือผิดพลาด 5%)

e แทนสัดส่วนในการคลาดเคลื่อน (e = .05) ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

จากสูตรข้างต้นแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

วิธีทำ  $P = 0.50$

$Z = 1.96$  (ความเชื่อมั่น 95%)

$e = 0.05$  (คลาดเคลื่อนได้ 5% หรือ  $= 0.05$ )

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{0.50(1 - 0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= \frac{0.5(0.5)(3.84)}{0.0025}$$

$$= \frac{0.96}{0.0025}$$

$$\text{ฉะนั้นตัวอย่าง} = 384 \text{ ราย}$$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเท่ากับ 384 ตัวอย่าง

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา และสาขาย่อยอยุธยาพาร์ค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์เป็นเวลา 2 เดือนตั้งแต่ธันวาคม พ.ศ. 2550 – มกราคม พ.ศ. 2551 หรือจนครบจำนวน 384 ชุดโดยกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มและถูกสอบถามไว้ว่าต้องเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลมี ลำดับขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) ให้

ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ 1) ดร.อุเทศ ศรีแก้ว 2) ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย และ 3) ดร.ธนส เตชะเสน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม

5. เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 คน ก่อนเก็บข้อมูลจริงแล้วนำมาหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรของครอนบาค (Crobach, 1974 : 355) ได้ค่าความเชื่อมั่น .7250

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดย

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยออกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขั้นที่ 2 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามเป็นรายบุคคล

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใด ข้อมูลไม่ครบ ก็จะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบ 384 ชุด เสร็จแล้วผู้วิจัยจะนำข้อมูลในแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติและสรุปผลในขั้นต่อไป

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Check list

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ ประเภทเงินฝากธนาคาร เหตุผลที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร และช่องทางการใช้บริการธนาคาร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Check list

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็นด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความประทับใจในการให้บริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157) ดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened-Ended Questions) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกข้อเสนอแนะในแต่ละระดับความพึงพอใจแล้วนำมานับความถี่ เทียบค่าร้อยละ เพื่อดูว่าลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอแนะ มีความคิดเห็น หรือต้องการในเรื่องใดมากที่สุด เพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะในเรื่องอื่นๆ ต่อไป

#### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 240-258) การใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ  $\chi^2$  : Test of independent

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า
2. ค่าเฉลี่ย (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
4. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย t - test (Independent sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
5. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย F-test (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป
6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วย  $\chi^2$ : test of Independent โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า .05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า สัมพันธ์กัน หรือ ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แต่ถ้าผลการทดสอบ มีค่ามากกว่า .05 หรือ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กัน หรือ ไม่ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา