

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้คัดเลือกพื้นที่วิจัยเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานของผู้วิจัย ซึ่งประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้โดยสะดวก โดยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยกัน 9 สาขา ได้แก่ สาขาโรจนะ สาขาอยุธยา สาขาไฮเทค สาขาเสนา สาขาวิ่งน้อย สาขาบางไทร สาขาบางปะอิน สาขาท่าเรือ และสาขาลาดบัวหลวง ซึ่งได้จากข้อมูลในช่วงวันที่ 1 ธันวาคม - 31 ธันวาคม 2550 มีจำนวน 65,570 คน

3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนประชากรผู้ใช้บริการ โดยใช้สูตรในการกำหนดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 0.5 % (จิรภา แสนเกษม และคณะ. 2545 : 185)

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดย

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$
$$N = \text{ขนาดของกลุ่มประชากร}$$
$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ .05}$$

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร } n &= \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\
 &= \frac{65,570}{1+(65,570(0.05)^2)} \\
 &= \frac{65,570}{1+164.375} \\
 &= 398 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 398 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มาติดต่อบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร โดยผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย

3.2.1 รูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม

3.2.2 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม แบบตรวจรายการ และมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale)

3.2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุง

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม

3.2.2.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาโรจนะ สาขาอยุธยา สาขาไฮเทค สาขาเสนา สาขาวังน้อย สาขาบางไทร สาขาบางปะอิน สาขาท่าเรือ และสาขาลาดบัวหลวง ในช่วงเดือนมิถุนายน 2551 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์ของอัลฟาของครอนบาค (Cronbach 's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณ ได้เท่ากับ 0.7374 ซึ่งเป็นระดับที่สามารถยอมรับได้จึงนำไปใช้รวบรวมข้อมูลต่อไป

3.2.3 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้ทั้งคำถามแบบปิด (Close-ended question) และคำถามแบบเปิด (Open-ended question) ประกอบด้วย 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของธนาคาร เป็นการตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ประเภทของการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของธนาคาร โดยผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการของธนาคาร แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) มีคำตอบให้เลือกตอบในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ ตามวิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

กำหนดค่าคะแนน

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การตรวจให้คะแนนและเกณฑ์แปลความหมายของคะแนน
คำตอบที่ได้จากเครื่องมือในตอนที 2 นี้ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับ
แปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์แปลความหมายดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ
ของธนาคาร แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) มีคำตอบให้เลือกตอบในลักษณะ
การประเมินค่าเป็น 5 ระดับ ตามวิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

กำหนดค่าคะแนน

5	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การตรวจให้คะแนนและเกณฑ์แปลความหมายของคะแนน
คำตอบที่ได้จากเครื่องมือในที่ 3 นี้ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับ
แปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์แปลความหมายดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open end) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม
ใช้แสดงความคิดเห็น อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติงานของธนาคาร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยจะแจกแบบสอบถาม
ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามจากลูกค้าที่ใช้
ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 9 สาขา ได้แก่ สาขาโรจนะ
สาขาอยุธยา สาขาไฮเทค สาขาเสนา สาขาวังน้อย สาขาบางไทร สาขาบางปะอิน สาขาท่าเรือ และ
สาขาลาดบัวหลวง

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อทำธุรกรรมด้านต่าง ๆ กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 398 ชุด ซึ่งได้จากข้อมูลช่วงเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2551 โดยขอความร่วมมือจากลูกค้าที่มาใช้บริการสาขา โดยผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคลตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในแต่ละหัวข้อ และนับจำนวนให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าปรากฏว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วผู้วิจัยก็นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

3.4 การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ทำการศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคาร
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคาร
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t – test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคาร สำหรับข้อมูลที่มี 2 กลุ่ม
5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคาร ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยค่า LSD (Least – significant different)
6. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s moment correlation analysis) สำหรับทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้เกณฑ์ทิศทางบวก และ ทิศทางลบ ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2549 : 7)

ค่าสหสัมพันธ์	.01 - .20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	.21 - .40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	.41 - .60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	.61 - .75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.76 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.91 - .100	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำสูงมาก