

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่มีการเก็บหรือบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใ่ว่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ W.G.Cochran, 1953 (อกินันท์ จันตะนี, 2547 : 89)

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

$n$  แทน จำนวนตัวอย่าง

$P$  แทน แทนสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม โดยกำหนด 20% เช่น .20

$Z$  แทน ความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (เชื่อมั่น 95% หรือผิดพลาด 5%)

$e$  แทน สัดส่วนในกาคลาดเคลื่อน ( $e = 0.05$ ) ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{0.20(1-0.20)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 246 \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยในครั้งนี้คือลูกค้าจำนวน 246 คน

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 246 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย คำถามประเภทต่างๆ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ สมรส

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ประเภทเงินฝากธนาคาร เหตุผลที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ (Rating scale) ชนิด 5 ตัวเลือกเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย ได้แก่ ด้าน

รูปแบบการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความประทับใจในการให้บริการราคาค่าธรรมเนียม การส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดที่เกี่ยวกับ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

การทดลองเครื่องมือ (Try-out) ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้แก่ 1) รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะณี 2) ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย และ 3) ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลจริง โดยใช้สูตรการคำนวณเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Cronbach's Alpha) ซึ่งผลการทดลอง (Tryout) ซึ่งได้รับ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากลูกค้า โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย โดยตรงเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืน

ขั้นที่ 2 เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย โดยตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2546 : 156-157)

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

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลโดยใช้เกณฑ์ มีรายละเอียดดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 240-258)

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่ และ ร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย

4. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย Independent sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย

5. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-Significant Different)