



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา
ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ
ธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรีและจังหวัด
ใกล้เคียง

2. กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณจำนวนของขนาดตัวอย่าง จากจำนวน
ลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีทั้งหมด 25,370 คน
(ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน). สาขาสุพรรณบุรี : 2552 : 2) ได้จากสูตรการคำนวณของกลุ่ม
ตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (อกินันท์ จันตะณี. 2550 : 81) ดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้

(โดย ในการศึกษานี้กำหนดให้ = 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{25,370}{1 + (25,370 \times 0.05^2)} \\ &= 393.79 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 394 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างของผู้มาติดต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ลูกค้าสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารที่มาติดต่อกับโชว์รูมรถยนต์ในจังหวัดสุพรรณบุรี และสถานที่ที่อยู่อาศัย ที่อยู่ที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะ/ปฏิบัติการ” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ
 3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ๆ แล้วพิจารณาเสนอให้มหาวิทยาลัยได้ “ทำหนังสือส่งแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)
 4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้แนะนำ แล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้ เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง
 5. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) จำนวน 30 คน กับลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับที่เก็บข้อมูลจริง แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้วิธีของ ครอนบาช (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 87 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1974. **Essentials of Psychological Testing.** p. 142)
- การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาช (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2544 : 127 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1972. **Essentials of Psychological Testing.** p. 126)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

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

α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของค่าความแปรปรวนรายข้อ

S_i^2 = ค่าความแปรปรวนรายข้อ

S_t^2 = ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ

จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มาใช้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาความคิดเห็น และความพึงพอใจ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2546 : 156-157)

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

- ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าปรากฏว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติมในสาขา เมื่อได้ข้อมูลครบแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย (อภิรักษ์ จันทร์. 2549 : 185-200)

1. ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และ ร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และตอนที่ 2 รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

2. ค่าเฉลี่ย (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และตอนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้ บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และตอนที่ 4 ความ พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

4. ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัย ที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กรณีตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าไม่แตกต่างกัน

5. ค่าสถิติ One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และจำแนกตามรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าไม่แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันด้วยไคสแควร์ (Chi-squared : χ^2) และค่า Cramer's V ซึ่งเป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติโดย

- ค่า $V = 0$ = ตัวแปร 2 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- ค่า $V = 0.01-0.25$ = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่า $V = 0.26-0.55$ = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
- ค่า $V = 0.56-0.75$ = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูง
- ค่า $V = 0.76-0.99$ = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูงมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

ค่า $V = 1$ = ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ถ้าค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 หมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

7. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ กับความพึงพอใจของของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรีซึ่งได้กำหนดการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้เกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 93)

- ค่าสหสัมพันธ์ .01 - .20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
- ค่าสหสัมพันธ์ .21 - .40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่าสหสัมพันธ์ .41 - .60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ค่าสหสัมพันธ์ .61 - .75 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ .76 - .90 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ .91 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก