

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยมีวิธีดำเนินการตามประเด็น ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 3612 คน (สถิติธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน), 2556)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 360 คน (สถิติธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน), 2556) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน สูตรในการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

n = จำนวนพนักงาน
N = จำนวนประชากร
e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{3,612}{1 + 3,612 (.05)^2}$$
$$= 360.11$$
$$= 360 \text{ คน}$$

3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บข้อมูลจาก ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยวิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) จำนวน 360 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะและกรอบแนวความคิด” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาดูรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ นำกลับมาแก้ไขแล้วพิจารณาเสนอให้มหาวิทยาลัย “ทำหนังสือนำเสนอแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)
4. แบบสอบถามได้คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒินำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนอประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระได้แนะนำเพิ่มเติมแล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง
5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับ ลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจากลูกค้าธนาคารธนชาติ สาขาอยุธยา จำนวน 30 คน แล้วนำไปคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8134

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า เป็นแบบสอบถาม (check list) มี 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ เป็นแบบสอบถาม (check list) มี 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 13 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีความเหมาะสมของคะแนนดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2552 : 77)

- 5 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการแบ่งคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อพิจารณาผลการตัดสินใจใช้สูตรในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2552 : 77)

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

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า มีความคิดเห็นระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า มีความคิดเห็นปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า มีความคิดเห็นระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด มี 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 360 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี, 2550: 185-200)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทีสโก้

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภาคภูมิใจในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทีสโก้กับความภาคภูมิใจในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test และ LSD เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทีสโก้กับความภาคภูมิใจในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-Significant Different)