

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยวิจัยดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 – 31 สิงหาคม พ.ศ. 2553

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างประชนกรตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่มีการบันทึกข้อมูลของผู้มาใช้บริการไว้ อย่างชัดเจนจึงใช้สูตรของ คอทแลน (Cochran. 1953) (อภิรัตน์ จันตะณี. 2550 : 17) โดยใช้ สัดส่วนของประชากร = 0.2 หรือ 20%

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

โดย n = จำนวนขนาดของตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา = 0.2 หรือ 20%

Z = ความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 มีค่าเท่ากับ 1.96

e = สัดส่วนในการคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.2(1-0.2)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{0.2(0.8)(3.84)}{0.0025} \\
 &= \frac{0.6144}{0.0025} \\
 \text{ฉะนั้นตัวอย่าง} &= 245.76
 \end{aligned}$$

การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เลือกใช้การสุ่มแบบบังเอิญ เป็นการเลือกตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงศรีอยุธยา รวม 250 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงศรีอยุธยา สาขาในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้า ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงศรีอยุธยา สาขาอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 30 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ดังนี้ (ลิ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157)

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับวัตถุประสงค์หลักของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดลองเครื่องมือ (Try – out)

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ รองศาสตราจารย์วันทนี้อย่าง สนั่นภักดี ดร.กิติมา ทามาลี และ ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยได้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณ วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

สำหรับการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของ Cronbach's Alpha (อกินันท์ จันตะนี. 2550 : 87) ได้ค่าความเชื่อมั่น .8496

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

α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของค่าความแปรปรวนรายข้อ

S_i^2 = ค่าความแปรปรวนรายข้อ

S_t^2 = ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนแจ้งการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าปรากฏว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540 : 40) ดังนี้

1. ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) ใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา สาขาในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา สาขาในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน