

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อฝ่ายพิธีการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ การใช้บริการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ของผู้ให้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการฝ่ายพิธีการสินเชื่อของธนาคาร จากฝ่ายงานต่าง ๆ รวม 9 ฝ่าย ตามทะเบียนของผู้มาใช้บริการ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2548 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2548 จำนวน 2,440 คน และกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie และ Morgan (1970 : 608) โดยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน ดังนี้

ฝ่ายงาน	จำนวน (คน)
ฝ่ายธุรกิจก่อสร้าง	28
ฝ่ายธุรกิจพาณิชย์กรรม	70
ฝ่ายธุรกิจบริการ	31
ฝ่ายธุรกิจเกษตร	35
ฝ่ายธุรกิจอุตสาหกรรม	91
ฝ่ายสถาบันการเงิน และสำนักงานต่างประเทศ	17
ฝ่ายธุรกิจโครงการ	31
ฝ่ายรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์	13
ฝ่ายราชการสัมพันธ์	14
รวม	<u>335</u>

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ มี 3 ตอน คือ
  - 2.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 6 ข้อ
  - 2.2 พฤติกรรมการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 4 ข้อ
  - 2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวม 5 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 25 ข้อ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7881

## การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้  
ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายงาน 9 ฝ่าย โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูล จำนวน 335 คน และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนมา 335 ชุด คิดเป็น 100%

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ความถี่ และร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายพิธีการสินเชื่อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test
5. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance F - test)
6. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (X) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายคู่ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Tukey (Tukey's HSD test)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ Turkey's HSD test ดังนี้

### 1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน}$$

$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$



## 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร } SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$$

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$  = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน

$\sum fx^2$  = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน

แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

## 3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^2, S_2^2$  = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1, n_2$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

## 4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way analysis of variance)

(Best and Kahn, 1998 : 406)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (Variance ratio)

$MS_b$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม