

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) โดยมีลำดับขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ จำนวน 13,210 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เลือกมาจากลูกค้าที่มีเงินฝากของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ และเข้ามาใช้บริการของธนาคาร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 407 คน ซึ่งได้จากการใช้ตารางของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (random sampling) ในช่วงเวลาทำการปกติ คือ 8.30 น. ถึงเวลา 16.30 น. เริ่มตั้งแต่วันที่ 21 ถึง 31 ตุลาคม 2548

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

แทนค่าได้

$$n = \frac{13,210}{[1 + (13,210)(0.05)^2]}$$

= 388 คน

และเพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามครอบคลุมสมบูรณ์ จึงได้มีการเพื่อความคลาดเคลื่อนของแบบสอบถามอีกร้อยละ 5 ซึ่งเท่ากับ 19 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้เท่ากับ 407 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open ended questions) จำนวน 3 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้ศึกษามีวิธีการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ในเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำร่างแบบสอบถามไปขอคำปรึกษาจากประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

5. ทำการปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของประธานกรรมการที่ปรึกษาภาค
นิพนธ์

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน
30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) เท่ากับ .9002

7. ปรับปรุงและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับ
กลุ่มตัวอย่าง

การรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถามจำนวน 407 ชุด

2. ติดต่อประสานงานกับ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักนานาเหนือ เพื่อนัดหมายวัน
และเวลาไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังเข้ามาใช้บริการของธนาคาร หรือหลังจากใช้
บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ศึกษาจะแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าและให้ลูกค้าได้อ่านและ
กรอกข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นผู้ศึกษาจะรอรับแบบสอบถามคืนทันที โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 21 ถึง 31 ตุลาคม 2548

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้
กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึกเข้าไฟล์ เพื่อทำการประมวล
ผลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามใน ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ที่มาใช้
บริการกับธนาคารมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยวิธีหาค่าร้อยละ

(percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นำมาเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

3.2 นำแบบสอบถามใน ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ นำมาเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบในช่องระดับความพึงพอใจที่มีอยู่ 5 ระดับ ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ จะแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยสามารถแบ่งเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 5 = 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์สมมติฐาน โดยวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง ใช้การทดสอบหาค่า t-test และ One – Way Analysis of Variance : ANOVA (F-test) ซึ่งหากพบความแตกต่างจะใช้ LSD ในการวิเคราะห์คู่ต่าง โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05