

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จุดประสงค์หลักเพื่อรักษาลูกค้าเก่าที่ใช้บริการ และขยายฐานลูกค้าใหม่ โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ตามความหมายที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะประชากรที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการฝาก-ถอนเงินและเปิดบัญชีใหม่ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ 2549 ถึง 15 เดือนมีนาคม 2549

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (บุญธรรม, 2535: 68) เนื่องจากผู้วิจัย ไม่ทราบขนาดของประชากร (จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ขนาดของประชากรเป็นจำนวนไม่แน่นอน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95 % และยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อน (error) ได้ไม่เกิน 5 % เมื่อแทนค่าโดยการใช้สูตรของ Yamane (บุญธรรม, 2535: 68) จากข้างต้นจะได้ขนาดตัวอย่าง  $n$  เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเก็บข้อมูลโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการฝาก-ถอนเงินละเปิดบัญชีใหม่ที่ธนาคารนครหลวงไทย สำนักงานใหญ่จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ในช่วงเวลา ตั้งแต่ วันที่ 1 เดือน กุมภาพันธ์ 2549 ถึง 15 เดือนมีนาคม 2549

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบ ตอบเอง (self-administered questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (closed end) และปลายเปิด (opened end) โดยได้จัดแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคาร ลักษณะคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือก (multiple-choice question)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ลักษณะคำถามที่ใช้ในแบบมาตราส่วนแบบลิเคิร์ต (Likert scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ลักษณะคำถามที่ใช้ในแบบมาตราส่วนแบบลิเคิร์ต (Likert scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดลักษณะเป็นข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

เครื่องมือและอุปกรณ์ โดยคำถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนตามแบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

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

871.079.  
อ.พ.  
656.434  
ด.ร.38ค  
ร.1 2549

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาพิจารณาระดับความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการฝาก-ถอนของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาแปลความหมายในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จากเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับคะแนน	หมายความว่า	ระดับความสำคัญ
4.21 - 5.00	หมายความว่า	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายความว่า	ความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	หมายความว่า	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทั้งหมดไปหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนเหมาะสม โดยได้รับการตรวจทานและแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2. จากการนำแบบสอบถาม 40 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre - Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความชัดเจน โดยนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (  $\alpha$  Coefficient) ของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ ด้านราคาค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8070 0.8574 0.8468 0.8596 0.9313 0.8558 0.8861

115686

ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าค่า 0.6 และผลการวิจัยยังพบว่าทุกตัวแปรที่มีค่ามากกว่า 0.6 ถือว่าอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ จึงนำข้อมูลตัวแปรทั้งหมดไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้อย่างมีความเชื่อมั่น เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของ ลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อใช้ในการแจกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกรอกโดยมิได้เจาะจงลูกค้ากลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ โดยแบ่งช่วงเวลาเป็นช่วงเช้า 8.30 – 11.30 น. และ ช่วงบ่าย 11.31 – 15.30 น. ทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2549 ถึง 15 มีนาคม 2549 ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด ข้อมูลทั้งหมดได้ถูกนำมา รวบรวมและตรวจสอบอีกครั้งเพื่อคัดเลือกข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดซึ่งจะได้นำข้อมูลไปทำการ วิเคราะห์ต่อไป

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ-ฝากถอนเงินของ ลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบ สอบถามกลุ่ม ตัวอย่างมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแบ่งออกเป็น

### 1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis)

(1) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาใช้บริการ-ฝากถอนเงินของลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยแสดงในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

(2) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของปัจจัยด้าน ส่วนประสมทางการตลาด โดยแสดงในรูปของตารางแจกแจงความถี่แบบทางเดียวตามค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จาก 1 - 5 มาวัดระดับความคิดเห็น โดยมีคะแนนถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	มีคะแนนถ่วงน้ำหนัก 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	มีคะแนนถ่วงน้ำหนัก 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีคะแนนถ่วงน้ำหนัก 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	มีคะแนนถ่วงน้ำหนัก 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีคะแนนถ่วงน้ำหนัก 1 คะแนน

## 2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (inferential analysis)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ดังนี้

(1) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน ใช้สถิติ t-test Independent ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะทางปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลเฉพาะตัวแปรเพศ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ-ฝากถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

(2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะทางปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นตัวแปรเพศ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กับความพึงพอใจในการใช้บริการฝากถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

(3) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ-ฝากถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis)