

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ และเปรียบเทียบการให้บริการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ เฉพาะวันเสาร์ - อาทิตย์ ในแต่ละๆ สัปดาห์ เฉลี่ยสัปดาห์ละประมาณ 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุม วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถาม มี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวน 6 ข้อ

2.2 การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลา ด้าน

การบริการ ด้านการจูงใจ ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 21 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลอง ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบัก (Cronbach' s Alpha Coefficient)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือ จากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้าที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 217 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ช.กรุงไทย ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนระดับความคิดเห็นการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ช.กรุงไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t- test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way analysis of variance F – test)

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนระดับความคิดเห็นการให้บริการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ช.กรุงเทพ เป็นรายคู่ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

#### 1. ค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{สูตร } \bar{X} &= \frac{\sum fx}{n} \\ \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \sum fx &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

#### 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{สูตร } SD &= \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2} \\ SD &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \sum fx &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน} \\ \sum fx^2 &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน} \\ &\quad \text{แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

#### 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                        |
| $\overline{x_1}, \overline{x_2}$ | = | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2   |
| $s_1^2, s_2^2$                   | = | ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 |
| $n_1, n_2$                       | = | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2          |

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance) (Best and Kahn, 1998,p. 406)

|      |        |   |  |
|------|--------|---|--|
| สูตร | $F$    | = | $MS_b$                                   |
|      |        |   | $MS_w$                                   |
|      | $F$    | = | อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio) |
|      | $MS_b$ | = | ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม         |
|      | $MS_w$ | = | ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม           |

5. การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกันใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

|      |            |   |  |
|------|------------|---|--|
| สูตร | $LSD$      | = | $t_\infty \sqrt{MS_w \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$ |
|      | $LSD$      | = | Least Significant Difference                     |
|      | $t$        | = | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย                  |
|      | $MS_w$     | = | ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม                   |
|      | $n_1, n_2$ | = | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2    |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี