

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสร้างแบบสอบถามซึ่งได้มาจากการค้นคว้าแนวคิดและงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมมากที่สุด

ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 สาขา โดยทำการศึกษาวิเคราะห์และการคำนวณค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ และการพิสูจน์ความมีนัยสำคัญ

ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากวารสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หนังสือวิชาการ และข้อมูลภายในของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขาบิ๊กซี - ถนนพระรามที่ 2, สาขามานูญครองเซ็นเตอร์, สาขาสยามดิสคัฟเวอร์รี่ และสาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ซึ่งโดยปกติจะมีลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละสาขาโดยเฉลี่ยประมาณ 2,000 คนต่อเดือน รวมเป็นจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,000 คนต่อเดือน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้คำนวณโดยใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (ธานีินทร์ ศิลป์จารุ,

2548 : 51) ซึ่งแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรระดับต่าง ๆ โดยเมื่อเทียบเคียงจำนวนประชากร 8,000 คน แล้วพบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเป็นจำนวน 367 คน

ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental random sampling) โดยการกระจายแบบสอบถามไปยังแต่ละสาขา ดังนี้

- |                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| (1) สาขาบิกซี - ถนนพระรามที่ 2 | จำนวน 97 คน |
| (2) สาขามาบุญครองเซ็นเตอร์     | จำนวน 90 คน |
| (3) สาขาสยามดิสคัฟเวอร์รี่     | จำนวน 90 คน |
| (4) สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า      | จำนวน 90 คน |

### เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีสร้างแบบสอบถาม โดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนรวม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บริการที่ใช้กับธนาคาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร จำนวนครั้งที่ใช้บริการกับธนาคาร ช่วงเวลาที่ใช้บริการกับธนาคาร ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคาร จำนวนรวม 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร และด้านการให้บริการของธนาคาร จำนวนรวม 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการ และคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 2 ข้อ

สำหรับคำถามแบบ rating scale ของ Likert จะให้ค่าน้ำหนัก ดังนี้

- |                           |            |
|---------------------------|------------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | ให้คะแนน 5 |
| ระดับความพึงพอใจมาก       | ให้คะแนน 4 |

ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1

ในการประเมินค่าเพื่อให้มีการแปลความหมายมีความชัดเจน ผู้ศึกษาจึงแบ่งระดับการแปลความหมาย ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ระดับความพึงพอใจมาก, ระดับความพึงพอใจปานกลาง, ระดับความพึงพอใจน้อย และ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับค่าเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนโดยคำนวณจากการประมาณค่า มีคะแนนอันตรภาคชั้น (class interval) ดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เป็นการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี ผลงานการวิจัย และแบบสอบถามอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดข้อมูลที่ต้องการเพื่อดำเนินการจัดทำแบบสอบถามสำหรับใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ร่างแบบสอบถามและกำหนดรูปแบบ โดยนำตัวแปรที่ศึกษาแต่ละตัวมาประมวลเพื่อสร้างเป็นคำถาม ซึ่งได้แก่ คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล, พฤติกรรมการใช้บริการ, ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการ สำหรับรูปแบบในแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ได้คำนึงถึงข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา เพื่อให้คำถามมีความชัดเจนและรัดกุม

2. ตรวจสอบร่างแบบสอบถาม ทดสอบแบบสอบถามเพื่อดูการสื่อความหมายตามที่ต้องการ คำถามที่เหมาะสม ความยากหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจ พร้อมทั้งนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการศึกษาวิจัย

3. ทดสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) จำนวน 35 ชุด แล้วนำผลมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (reliability analysis scale) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's) เพื่อแก้ไขให้เหมาะสม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับ 95%

จากการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 35 ชุดนั้น ปรากฏว่าค่าที่ได้จากผลรวม Alpha ทั้งหมด ได้ค่า Alpha = 0.7601 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าใกล้ 1 โดยสรุปได้ว่าคำถามในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับพอใช้ และหากทดสอบค่าความเชื่อมั่นในส่วนที่เป็นข้อมูลเชิง Scale ปรากฏว่าได้ค่า Alpha = 0.8327 ซึ่งเป็นค่าที่มีความสัมพันธ์ของแบบสอบถามในระดับดีมาก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในระหว่างวันที่ 1 - 31 ตุลาคม 2548 โดยการนำแบบสอบถามข้างต้นไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ จำนวน 367 ชุด และมีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถาม เพื่อใช้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามที่ให้ผู้ใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขาบิ๊กซี - ถนนพระรามที่ 2, สาขาบุญครองเซ็นเตอร์, สาขาสยามดิสคัฟเวอร์รี่ และสาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า เพื่อให้ได้รับกลับคืนมาครบตามจำนวน ซึ่งส่วนหนึ่งได้รับความร่วมมือจากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารทั้ง 4 สาขา ในการช่วยเหลือเก็บรวบรวมแบบสอบถามข้างต้น เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน จะทำการตรวจสอบความถูกต้องแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทันที เพื่อตรวจทานความเรียบร้อยของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

3. การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทำการตรวจทานความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามมาบันทึกข้อมูล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ( SPSS : statistic package for social science)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative method) โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแจกแจงหรืออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่

1.1 จัดทำตารางเพื่อแจกแจงข้อมูลและทำให้เป็นอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ข้อมูลด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงปัญหาจากการใช้บริการของธนาคาร เพื่อดูการกระจายของตัวแปร

1.2 หาค่าเฉลี่ย (mean) และวิเคราะห์การกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic analysis) เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ ดังนี้

2.1 ค่า t-test ในการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

2.2 ค่า F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล กับ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

การเสนอผลงานการวิจัย ภายหลังจากที่ได้มีการวิเคราะห์แบบสอบถามในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์และรายละเอียดพร้อมทั้งการทดสอบสมมติฐานในรูปของตารางประกอบคำอธิบาย พร้อมทั้งรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

### แผนปฏิบัติการวิจัย

ขั้นตอน / วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา						
	ก.ค.48	ส.ค.48	ก.ย.48	ต.ค.48	พ.ย.48	ธ.ค.48	
1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	←→						
2. สร้างเครื่องมือและทดลองใช้			←→				
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง				←→			
4. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย					←→		
5. เขียนต้นฉบับภาคินพนธ์					←→		
6. พิมพ์ภาคินพนธ์และเข้าเล่ม						←→	
7. เสนอภาคินพนธ์						←→	

ภาพที่ 3.1 แผนปฏิบัติการวิจัย