

### บทที่ 3

## วิธีการศึกษาและผลการศึกษา

### วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)” ในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) และให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จากสาขาในเขตของอาคารเอ็ม บี เค ทาวเวอร์ ทั้ง 4 สาขา<sup>1</sup> คือ

- สาขาสาขามานูญครอง ชั้น 1 ฟังก์โรงแรมปทุมวัน ปรินเซสส์ จำนวนลูกค้า 13,535 คน
- สาขาซอยเอ็มบี เค เซ็นเตอร์ ชั้น 1 ฟังก์ห่าวโตคิว จำนวนลูกค้า 4,527 คน
- สาขาซอยเอ็ม บี เค ทาวเวอร์ ชั้น 15 อาคารเอ็ม บี เค ทาวเวอร์ จำนวนลูกค้า

10,797 คน

- สาขาซอยมันนี ปาร์ค ชั้น 4 มานูญครอง โซนมันนี ปาร์ค จำนวนลูกค้า 2,033 คน

ซึ่งเมื่อรวมจำนวนลูกค้าทั้ง 4 สาขาแล้วจะมีจำนวนลูกค้าทั้งสิ้น 30,892 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2550) จากนั้นผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากการใช้สูตรของ Taro Yamane<sup>2</sup> และกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5

---

<sup>1</sup> สัมภาษณ์ จุฑารัตน์ ภิญโญตระกูล, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สำนักนโยบายและแผนงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน), 7 มิถุนายน 2550.

<sup>2</sup> Yamane Taro, *Statistic : An Introductory Analysis 3<sup>rd</sup>* (Singapore: Harper International Edition, 1990), p. 727.

หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั้นหมายความว่า ผลการศึกษาจะมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ตามสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = จำนวนประชากรที่ต้องการศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

และหากแทนค่าสูตรเพื่อหากลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{30,892}{1+30,892 (0.05)^2}$$

$$= 394.88 \approx 400$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีจำนวน 400 คน

### การสุ่มตัวอย่าง

เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากลูกค้าของธนาคารที่เข้ามาใช้บริการในสาขาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จาก 4 สาขา คือ สาขามานูญครอง สาขาเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ สาขาซอยเอ็ม บี เค ทาวเวอร์ และสาขาซอยมันนี ปาร์ค จำนวน 400 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data ) ใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารธนชาติในสาขากายในอาคารเอ็ม บี เค ทาวเวอร์ ทั้ง 4 สาขา โดยไม่เจาะจง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary Data ) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสาร วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และรายงานประจำปีรวมทั้งวารสารธนาคาร เพื่อใช้เป็นแนวคิดและการสรุปผลในการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกคำตอบ (Check List) เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้ำ ส่วนที่ 2 , 3 เป็นแบบเลือกจัดอันดับคำตอบ (Rating Scale) เกี่ยวกับภาพลักษณ์และความพึงพอใจในภาพลักษณ์ภาพลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์การบริการของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)

### การทดสอบเครื่องมือ

1. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการศึกษาแล้ว จึงทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยตรวจสอบถึงความถูกต้องของเนื้อหา เป็นการตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถาม ว่าทุกข้อคำถามครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา แนวคิดทฤษฎี และกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและการใช้ภาษาในการสื่อสาร จากนั้นนำคำแนะนำต่างๆ มาปรับปรุง

3. ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามตามความเป็นจริงได้ทุกข้อ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบจำนวน 30 คน

4. ทดสอบความเชื่อถือและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Test of Reliability) โดยวิธีการวัดน่าเชื่อถือของแบบสอบถามตามแนวคิดครอนบาค (Cronbach Alpha Formula) ทำการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยถ้าแบบสอบถามมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือระดับสูงและจะต้องมีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามให้มากกว่า 0.7 จึงถือได้ว่าแบบสอบถาม มีความเชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. ผลการทดสอบพบว่ามีความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าความน่าเชื่อถือ ที่ 0.8282 ดังนั้นแสดงว่า มีค่าความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

### เกณฑ์ในการให้คะแนน

ในส่วนของคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงานที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาต ซึ่งคำตอบที่มีให้เลือกตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าจัดอันดับคำตอบ (Rating Scale) จะมีเกณฑ์การให้คะแนนของคำตอบ ดังนี้

ความเห็นด้วย / ความพึงพอใจมากที่สุด	=	5	คะแนน
ความเห็นด้วย / ความพึงพอใจมาก	=	4	คะแนน
ความเห็นด้วย / ความพึงพอใจปานกลาง	=	3	คะแนน
ความเห็นด้วย / ความพึงพอใจน้อย	=	2	คะแนน
ความเห็นด้วย / ความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

จากนั้น นำคะแนนของระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจมาหาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนสูงสุดของระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ	=	5	คะแนน
คะแนนต่ำสุดของระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ	=	1	คะแนน
พิสัยของคะแนนเฉลี่ย	=	คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด	
	=	5 - 1 = 4	
กำหนดระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจมี	4	ระดับ	
อันตรายภาคขั้น	=	พิสัย / จำนวนขั้น	
	=	4 / 5 = 0.80	

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณแปลความหมายดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	=	ระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่ง / ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	=	ระดับความเห็นด้วย / ความพึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	=	ระดับความเห็นด้วยปานกลาง / ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	=	ระดับความไม่เห็นด้วย / ความพึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	=	ระดับความไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง / ความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามและปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1. ลงรหัส (Coding) เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปของตัวเลขหรือรหัส
2. แปลความหมายของข้อมูลที่ได้หลังจากการประมวลผลและจัดทำตารางแสดงผล ร้อยละและแสดงทางสถิติ เพื่อทำรายงานอธิบายสรุปผลการวิจัยต่อไป
3. ประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้ คอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows Version 11.5

### สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นสถิติพื้นฐานในการ อธิบายและแสดงค่าของข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ในลักษณะตารางทางเดียว หรือตัวแปรเดียว ข้อมูลที่อธิบายได้แก่ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ความคิดเห็นของลูกค้าและ พนักงานที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) และความพึงพอใจของลูกค้าและ พนักงานที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)