

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาในเรื่องของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาทำการกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงสำรวจ และได้แบ่งขั้นตอนออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนลูกค้า ที่ฝากเงินไว้กับธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งได้แก่ ลูกค้าเงินฝาก ประเภท ลูกค้าเงินฝากออมสิน ลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ลูกค้าเงินฝากสลากออมสิน 11 สาขา ได้แก่ สาขานครสวรรค์ สาขาพยุหะคีรี สาขาบรรพตพิสัย สาขาชุมแสง สาขาลาดยาว สาขาท่าตะโก สาขาตากฟ้า สาขาหนองบัว สาขาโกรกพระ และสาขาสวรรค์วิถี รวมทั้งหมด 460,881 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) จึงสามารถกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีขั้นตอนของการได้มาของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยการวิธีใช้ สูตรของทาจโร ยามาเน่ (ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549, หน้า 87) ได้จำนวน 400 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการสุ่ม

เมื่อ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากตัวอย่าง (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{40,852}{1+40,852(0.05)^2}$$

$$n = 399.65 \text{ ราย}$$

2.2 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขาโดยพิจารณาสัดส่วนตามจำนวนลูกค้าในแต่ละสาขาวิชา

2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ธนาคารออมสิน สาขา	ประเภทเงินฝาก	กลุ่มประชากร (N)	ประชากรกลุ่ม ตัวอย่าง (n)
นครสวรรค์	ลูกค้าเงินฝากออมสิน	58,954	51
	ลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	2,318	2
	ลูกค้าเงินฝากสลากออมสิน	18,725	16
พยุหะคีรี	ลูกค้าเงินฝากออมสิน	26,839	23
	ลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	783	0
	ลูกค้าเงินฝากสลากออมสิน	2,538	2
บรรพตพิสัย	ลูกค้าเงินฝากออมสิน	28,779	24
	ลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	718	0
	ลูกค้าเงินฝากสลากออมสิน	1,767	2
ชุมแสง	ลูกค้าเงินฝากออมสิน	28,653	24
	ลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	915	0
	ลูกค้าเงินฝากสลากออมสิน	2,424	2
ตากสิน	ลูกค้าเงินฝากออมสิน	35,090	40
	ลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	1,709	1
	ลูกค้าเงินฝากสลากออมสิน	4,818	4

ตาราง 1 (ต่อ)

ธนาคารออมสิน สาขา	ประเภทเงินฝาก	กลุ่มประชากร (N)	ประชากรกลุ่ม ตัวอย่าง (n)
ลาดยาว	ลูกค้ำเงินฝากออมสิน	49,989	43
	ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	986	1
	ลูกค้ำเงินฝากสลากออมสิน	2,273	2
ท่าตะโก	ลูกค้ำเงินฝากออมสิน	31,064	26
	ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	897	0
	ลูกค้ำเงินฝากสลากออมสิน	1,374	1
ตากฟ้า	ลูกค้ำเงินฝากออมสิน	20,620	17
	ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	1,054	1
	ลูกค้ำเงินฝากสลากออมสิน	899	0
หนองบัว	ลูกค้ำเงินฝากออมสิน	66,966	58
	ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	861	0
	ลูกค้ำเงินฝากสลากออมสิน	1,282	1
โกรกพระ	ลูกค้ำเงินฝากออมสิน	19,484	17
	ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	1,163	1
	ลูกค้ำเงินฝากสลากออมสิน	1,021	1
สวรรคคีรี	ลูกค้ำเงินฝากออมสิน	34,964	30
	ลูกค้ำเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	2,494	2
	ลูกค้ำเงินฝากสลากออมสิน	7,870	7
รวม		460,881	400

ที่มา : (ธนาคารออมสิน, 2549, พฤษภาคม 21)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ใช้ในการสำรวจคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้สร้าง ขึ้นโดยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของลูกค้าเงินฝากของธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์
คำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากของธนาคารออมสินเขตจังหวัด
นครสวรรค์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อความเพื่อให้ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีทั้งหมด 26 ข้อ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) จำนวน 6 ข้อ
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (reliability) จำนวน 6 ข้อ
3. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) จำนวน 5 ข้อ
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (assurance) จำนวน 5 ข้อ
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (empathy) จำนวน 4 ข้อ

โดยลักษณะของแบบสอบถามทั้ง 26 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

โดยมีกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารูปแบบลักษณะและวิธีการในการเขียนแบบสอบถามจาก เอกสาร ตำรา
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. รวบรวมเนื้อหาและสารต่างๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้าง
แบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้กำหนดขึ้น ในเรื่องของความพึงพอใจในคุณภาพ
การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเป็น
รูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยการหาค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha - coefficient) ของครอนบาค (สุวริย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 113)
ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า.95 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

5. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้แล้ว มาปรับปรุงแก้ไขและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แล้วนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. จัดเตรียมเครื่องมือตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้พร้อมและจัดทำรหัสในแบบสอบถามให้ตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มไว้แล้ว เพื่อสะดวกในการตรวจสอบ
2. ขออนุญาตจากคณะวิทยาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมด้วยแบบสอบถามขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามยื่นต่อธนาคารออมสิน 11 สาขา เขตจังหวัดนครสวรรค์เพื่อให้ลูกค้ายธนาคารออมสิน ทำการกรอกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ฉบับ และกำหนดเวลาในการรับคืนแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งจำนวนของแบบสอบถามและข้อมูลในการกรอกแบบสอบถามของนักศึกษาเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับคืนมาอย่างละเอียด

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

1.3 ประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์

โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้า มาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนนดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการมาก

ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.00 – 1.49	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจเนื้อหาจำนวน 5 คน ควรให้แต่ละคนพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ใช่อันเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

แล้วนำคะแนนมาแทนค่าในสูตร (สุวรีย์ ศิริโกศาภิรมย์, 2546, หน้า 243-244)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าดัชนี IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นถูกตัดออกไปหรือต้องปรับปรุงใหม่

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1971, p. 160)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน คะแนนแปรปรวนแต่ละข้อ

S^2 แทน คะแนนแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

2.3 ค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่
n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2.4 ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนที่ 1, 2, ..., n
n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2.5 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum_{i=1}^k f_i X_i^2 - \left[\sum_{i=1}^k f_i X_i \right]^2}{n^2}}$$

เมื่อ i แทน 1, 2, , k
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
k แทน จำนวนกลุ่ม
f แทน ความถี่
 X_i แทน คะแนนแต่ละข้อที่ i
n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 $\sum_{i=1}^k f_i X_i^2$ แทน ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด

2.6 การทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบที (t-test) (ยูทช โภยวรรณ, 2548, หน้า 130-131)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ	df	แทน	n-1
	D	แทน	ความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่
	N	แทน	จำนวนคู่
	$\sum D^2$	แทน	ผลรวมของ D แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum D)^2$	แทน	ผลรวมของ D ทั้งหมดยกกำลังสอง

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.7 การทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) ด้วยการทดสอบเอฟ (F-test) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, หน้า 195-196)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (mean square within groups)

2.8 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test) (บุญธรรม
กิจปรีดาวิสุทธิ, 2535, หน้า 296-297)

$$F = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2)^2}{MS_w \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right) (k-1)}$$

เมื่อ	F	แทน	การหาค่าความแตกต่างของเซฟเฟ (Scheffe)
	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม