

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่รับบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 1,000 คน แบ่งเป็นลูกค้าที่รับบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่เวลา 8.30-12.00 น. จำนวนประชากรทั้งสิ้น 500 คน และลูกค้าที่รับบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เวลา 12.01-15.30 น. จำนวนประชากรทั้งสิ้น 500 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากรในข้อ 1. ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sample) ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการเทียบจำนวนประชากรจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-608) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 278 คน โดยแบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่เวลา 8.30-12.00 น. จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 139 คน และลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่เวลา 12.01-15.30 น. จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 139 คน จำแนกตามสาขาดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดชลบุรี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สาขาชลบุรี	70	20
2. สาขาพนัสนิคม	65	18
3. สาขานนพระยาสำเภา	70	20
4. สาขาบางปลาสร้อย	70	20
5. สาขาศรีราชา	70	19
6. สาขาบางแสน	70	19
7. สาขาบ้านบึง	70	19
8. สาขาแหลมฉบัง	70	19
9. สาขาบางพระ	65	18
10. สาขานาเกลือ	70	19
11. สาขาพัทยา	70	19
12. สาขาพัทยาสาย 2	70	19
13. สาขาจอมเทียน	70	19
14. สาขาซอยสาครพิทักษ์	20	6
15. สาขาซอยนิคมอุตสาหกรรม สหพัฒน์ปิบูล	20	6
16. สาขาซอยสัดหีบ	20	6
17. สาขาซอยบ้านอำเภอ	20	6
18. สาขาซอยนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร	20	6
รวม	1,000	278

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับข้อมูลที่ใช้ในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสำรวจรายการ (checklist) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพของลูกค้า และอายุ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี มี 26 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแนวของมิลเลท ใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้	5	คะแนน
มีความพึงพอใจในระดับมากได้	4	คะแนน
มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้	3	คะแนน
มีความพึงพอใจในระดับน้อยได้	2	คะแนน
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดได้	1	คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24)

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร และตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2. กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษา และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยได้ครอบคลุมเนื้อหาแต่ละด้าน และแก้ไขเพื่อความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity)

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา และแก้ไขสำนวนภาษา ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

4.1 ดร.ภารดี อนันต์นาวิ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา

4.2 นางจันทร์ สารทพันธ์ ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาชลบุรี

4.3 นายอภัย สารทพันธ์ ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาม้านบึง

4.4 นางสาวรุ่งอรุณ ปัทมวณิชชา ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาศรีราชา

4.5 นายพันธุ์จิต จิตวิตรสฤตชัย พนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส ธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแหลมฉบัง

4.6 นางคันสนีย์ ธีระจินดาชล พนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส ธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแหลมฉบัง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้กับลูกค้าผู้รับบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ซึ่งได้รับการอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย ประกอบด้วย 4 สาขา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ดังนี้

5.1 สาขาบางปลาสร้อย(ชลบุรี) จำนวน 10 คน

5.2 สาขาถนนพระยาสุรเสนา(ชลบุรี) จำนวน 10 คน

5.3 สาขาชลบุรี จำนวน 10 คน

5.4 สาขาแหลมฉบัง จำนวน 10 คน

และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีสหสัมพันธ์ ในการหาค่าอำนาจจำแนกปรากฏว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ .89 - .92 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .91

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 - 1.1 ประสานกับผู้จัดการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ทุกสาขา ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 1.2 แจกและเก็บแบบสอบถามจำนวน 278 ฉบับ ให้ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างและให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม
 - 1.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล
 - 1.4 แบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 278 ฉบับ ได้คืน 278 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
2. การจัดกระทำข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 ตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักที่กำหนดไว้
 - 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ คำนวณทางเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (statistical package for the social science) โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย
2. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี เปรียบเทียบตามเพศ คือ การทดสอบค่าที (t-test)

3. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี เปรียบเทียบตามอาชีพและอายุของลูกค้า คือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

4. สถิติที่ใช้เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี เปรียบเทียบตามประเภทสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คือ การทดสอบค่าที (t – test)