

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานคร  
ชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ  
ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำนวน 406 คน (ทะเบียนเก็บข้อมูล  
ลูกค้าที่ใช้บริการ ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน 2556 : ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือน  
กรกฎาคม 2556)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท กรุงเทพ  
ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำนวน 201 คน ซึ่งเป็นลูกค้าที่อยู่ในอำเภอเมือง  
จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 ; อ้างถึงใน พวงรัตน์  
ทวีรัตน์. 2543 : 285)

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

เมื่อ  $N$  = ขนาดของประชากร  
 $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \\ n &= \frac{4}{1 + (406)(0.05)^2} \\ &= 201.49 \text{ หรือ } 201 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 201 ตัวอย่าง

2.1 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Frame) หมายถึง เอกสาร หรือ บัญชีรายชื่อของประชากรที่ต้องการศึกษา ที่เป็นเกณฑ์ในการจำแนกประชากรในการวิจัยออกจากประชากรโดยทั่วไป (ปารีชาติ สถาปิตานนท์, 2546 : 129)

2.2 การสุ่มแบบโควตา หรือการสุ่มโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากร เป็นการกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาจากแต่ละชั้นตอนหรือกลุ่มย่อย โดยมีวิธีการที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็นเพื่อตัวแทนของประชากรแต่ละกลุ่มย่อยนั้นตามจำนวนที่ต้องการ (ไพศาล วรคำ, 2556 : 99) ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาตามสัดส่วนของตัวแปรเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน เช่น กลุ่มแพทย์ ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาสุ่มโดยกำหนดสัดส่วนมาจากแต่ละอำเภอในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน เพื่อให้เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านลักษณะในการสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
3. ด้านความรับผิดชอบในการพัฒนาสัมพันธภาพอันดีกับลูกค้า
4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ประกันภัย
5. ด้านการเอาใจเขาใส่ใจเรา การให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต

ซึ่งเป็นคนถามที่ใช้มาตรวัดประเมินค่า โดยกำหนดอำนาจการ  
จำแนกออกเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้กรอกแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว  
จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท กรุงเทพ  
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์

## 2. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการ  
ตามขั้นตอนดังนี้

- 2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ  
เรื่องที่ต้องการศึกษา
- 2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และ  
องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัท กรุงเทพ  
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์
- 2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญ  
ตรวจแก้ไขและเสนอข้อปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

## 3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้  
ดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอ  
ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความ  
สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะในแต่ละด้าน โดยหาค่า ICO (Index of  
Congruence) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

### 3.1.1 นายพิศิษฐ์ ศันสนีย์เกียรติ พบ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารพัฒนาการตลาดสามัญ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
มมจ. กรุงเทพประกันชีวิต เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

### 3.1.2 นายวิศิษฐ์ ดวงหัตถ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 3

ชำนาญการพิเศษ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

### 3.1.3 นายเดมิตร ใจบุญ ร.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี 5

เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและระเบียบและระเบียบวิธีศึกษา

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษา  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ อีกครั้งหนึ่ง

เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและความปรนัยของเครื่องมือด้าน โครงสร้างเนื้อหา  
โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence หรือ IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะค่าข้อ  
คำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ เท่ากับ 0.67 ขึ้นไป  
(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100) โดยกำหนดให้

เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ +1

ไม่แน่ใจ มีค่าเท่ากับ 0

ไม่เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ -1

การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดยค่าหา IOC และได้ข้อสอบถามที่มีค่าดัชนีความ  
สอดคล้องระหว่าง 0.67 ถึง 1 (คุณภาพผนวก ข)

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขให้  
เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบ  
ก่อนนำไปใช้

3.4 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ผ่าน  
การปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง  
ของลูกค้าบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์  
จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Total Correlation) โดยมีค่าระหว่าง  
0.717-0.735 (คุณภาพผนวก ค)

3.5 หาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)  
ของครอนบาค (Cronbach, 1990 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) โดยได้ค่าความ  
เชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ โดยให้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95

3.6 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ใช้แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปจัดพิมพ์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับสมบูรณไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือรับรองจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ผู้ศึกษานำหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
3. ผู้ศึกษาดำเนินการจัดเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 201 ชุด โดยขอความร่วมมือจากพนักงานและตัวแทนของ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ เพื่อแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการและให้ตัวแทนในสังกัดที่มงานเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 15 วัน และรับแบบสอบถามเพื่อส่งคืนผู้ศึกษา

3.1 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เป็นการเก็บข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาจะเป็นผู้เลือกกลุ่มอาชีพ รัฐบาลการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามนั้น ผู้ศึกษา ได้ดำเนินการ 4 วิธี ดังนี้

3.1.1 ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง อาชีพ รัฐบาลการ และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาไต่ตรงในการตอบแบบสอบถามเองโดยกำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนได้ภายใน 15 วัน เพราะเป็นการส่งลงทะเบียน หลังจากส่งแบบสอบถามไปแล้วประมาณ 3-5 วัน ผู้ศึกษาได้ติดตามด้วยการโทรศัพท์ไปอธิบายประโยชน์ของเรื่องที่ศึกษาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการร่วมมือและขอความร่วมมือให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนมาให้ผู้ศึกษาใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีการส่งคืนกลับตามซองจดหมายโดยแนบซองติดแสตมป์เพื่อความสะดวกในการส่งกลับมายังผู้ศึกษาด้วยแล้ว ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มอาชีพนี้ จำนวน 20 ฉบับ พร้อมได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามครบถ้วนทั้ง 3 ตอน

3.1.2 การนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเอง ผู้ศึกษาโทรศัพท์นัดลูกค้า กลุ่มเจ้าของกิจการ ร้านค้า เป็นรายบุคคล ในช่วงบ่าย ๆ ประมาณเวลา 13.30 – 14.30 นาฬิกา เพื่อกรอกแบบสอบถามเองตามลำพังตอบแบบสอบถามพร้อมเก็บแบบสอบถามคืนทันที หรือ บางกรณีอาจฝากแบบสอบถามไว้แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาในการตอบแบบสอบถาม ประมาณ 2-3 วัน แล้วให้ทีมงานในสังกัดของผู้ศึกษาตามเก็บใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 15 วัน ส่งคืนให้ผู้ศึกษา จำนวน 97 ฉบับ

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องครบทุกข้อและความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามสอบครบถ้วน ถึงแม้ว่า การติดตามแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อเสนอแนะปัญหา ที่พบ คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ให้ข้อเสนอแนะ แต่ผู้ศึกษามีเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในตอนที่ 3 นี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการชักถามจากผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้เห็นความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แล้วเขียนข้อเสนอแนะด้วยตนเอง พร้อมทั้งแนะนำให้ทีมงานในสังกัดที่ได้รับ มอบหมายในการติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลยึดถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

3.1.3 ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากตัวแทนทีมงานในสังกัดสาขาภาพสินธุ์ ไปแจกจ่ายให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยกำหนดเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 15 วัน ส่งคืนมายัง บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์

3.1.4 ประสานงานพนักงานบริษัทฯ ที่ประจำสาขาภาพสินธุ์ โดยขอความร่วมมือในการแจกจ่ายแบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้ตอบ แบบสอบถามใส่ลงในกล่องแสดงความคิดเห็นที่ตั้งไว้ตรงจุดประชาสัมพันธ์ แผนกต้อนรับ ลูกค้า และ ฝ่ายบริการลูกค้า พร้อมทั้งได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามครบถ้วนทั้ง 3 ตอน จำนวน 65 ฉบับ

3.2 ผู้ศึกษาให้พนักงาน เก็บข้อมูลกับลูกค้าที่ไม่สามารถอ่านหนังสือเองได้ หรือไม่สามารถเขียนหนังสือเองได้ ทั้งนี้รวมไปถึงลูกค้าที่สูงวัยด้วยวิธีการอ่านให้ฟังแล้ว เลือกรับแบบสอบถามเอง โดยให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 19 ฉบับ พร้อมทั้งได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามครบทุกตอน

4. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จนครบแล้ว ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมกับ พนักงานในสังกัด โดยได้วางขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

4.1 ผู้ศึกษา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ทำประกันชีวิตไว้กับ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ โดยอาศัยฐานข้อมูลของลูกค้า ที่ทำประกันชีวิตซึ่งยังคงเป็นกรมธรรม์ที่มีผลบังคับอยู่ ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556

4.2 ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมมาได้นั้น นำมาคัดเลือก แบ่งกลุ่ม และดำเนินการด้วย วิธีการทางคณิตศาสตร์และสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุดและสอดคล้องกับงานการศึกษา ครั้งนี้

4.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลความ สรุปผล และ รายงานผลศึกษาต่อไป

### การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว ได้นำ ข้อมูลที่ได้กำหนดค่าตัวแปรต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมไว้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ทุกฉบับ
2. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
3. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likerts Scale, 1967 : 178) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

5. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดระดับค่าเฉลี่ยผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

6. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเรียงลำดับความถี่แต่ละประเด็น

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารั้วนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือ

1.1 การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยค่า IOC (Index of Congruence) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

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

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

1.2 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้ t - test

1.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ใช้วิธีหาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแอลฟา (Alpha Coefficient) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์  $\alpha$

คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

$S_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

## 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์  $\bar{X}$

คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน

2.4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สาขาภาพยนตร์ได้แก่ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ S.D.

คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนนในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน

2.5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สาขาภาพยนตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการใช้บรรยายข้อมูลเชิงพรรณนาความ