

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัทมหาชนจำกัดธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กำหนดขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทมหาชนจำกัดธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

##### 1. ประชากร (Population)

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขา มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยแยกรายละเอียดตามรายเขตพื้นที่ตำบล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำแนกประชากรลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร

| ลำดับที่ | ตำบล      | จำนวนลูกค้า |
|----------|-----------|-------------|
| 1        | ตลาด      | 442         |
| 2        | ลาดพัฒนา  | 812         |
| 3        | ท่าตูม    | 704         |
| 4        | เขวา      | 1,032       |
| 5        | เวียงนาง  | 674         |
| 6        | ห้วยแอ่ง  | 672         |
| 7        | ท่าสองคอน | 1,450       |
| 8        | แก้ง      | 357         |

| ลำดับที่ | ตำบล        | จำนวนลูกค้า |
|----------|-------------|-------------|
| 9        | แก่งเลิงจาน | 511         |
| 10       | โคกก่อ      | 792         |
| 11       | คอนหว่าน    | 457         |
| 12       | บัวค้อ      | 665         |
| 13       | หนองปลิง    | 484         |
| 14       | หนองโน      | 512         |
| 15       | แกดำ        | 337         |
| 16       | วังแสง      | 474         |
| 17       | มิตรภาพ     | 647         |
| 18       | หนองกุง     | 628         |
| 19       | โนนภิบาล    | 689         |
|          | รวม         | 12,339      |

ที่มา : บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กระจายตามลูกค้าผู้ใช้บริการในพื้นที่ 19 ตำบล เขตดำเนินงานของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 กำหนดคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากและเงินกู้จากประชากรทั้งหมด จำนวน 12,339 คน โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Tamane Taro. 1972 ; อ้างถึงใน สุพจน์ วัฒนวิเชียร. 2543 : 28) เพื่อเป็นตัวแทนประชากรตามสูตร ดังนี้

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

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด  
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

$$\text{แทนค่า } n = \frac{n}{1 + 12,339(0.05)^2} = 12,339$$

$$= 387.44$$

จากการคำนวณ จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณจำนวน 387.44 ตัวอย่าง เนื่องจากตัวเลขของการคำนวณ ไม่ลงตัวผู้วิจัยจึงได้ทำการปัดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม จะได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 388 ตัวอย่าง โดยแยกสัดส่วนร้อยละของจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างเป็นรายตำบล ดังแสดงในตารางที่ 3

## 2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มแบบระดับชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ เรียกว่า ระดับชั้น หรือชั้นภูมิ (Strata) แล้วสุ่มหน่วยตัวอย่างจากทุกระดับชั้น จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เอาหน่วยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มระดับชั้นตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดตามตัวอย่างในแต่ละตำบล

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยจะใช้การจับสลาก โดยรวบรวมรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลจนครบจำนวนที่ต้องการ ตามตารางที่ 3 มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างแยกตามรายตำบลต่าง ๆ

| ลำดับที่ | ตำบลในเขตอำเภอเมืองฯ และ<br>อำเภอแกดำ | ประชากร | สัดส่วนร้อยละ | กลุ่มตัวอย่าง |
|----------|---------------------------------------|---------|---------------|---------------|
|          | <b>อำเภอเมืองมหาสารคาม</b>            |         |               |               |
| 1        | ตลาด                                  | 442     | 3.58          | 14            |
| 2        | ลาดพัฒนา                              | 812     | 6.58          | 26            |
| 3        | ท่าตูม                                | 704     | 5.71          | 22            |
| 4        | เขวา                                  | 1,032   | 8.37          | 32            |
| 5        | แวงนาง                                | 674     | 5.46          | 21            |
| 6        | ห้วยแอ่ง                              | 672     | 5.45          | 21            |
| 7        | ท่าสองคอน                             | 1,450   | 11.75         | 46            |

| ลำดับที่ | ตำบลในเขตอำเภอเมืองฯ และ<br>อำเภอแกดำ | ประชากร | สัดส่วนร้อยละ | สัดส่วนตัวอย่าง |
|----------|---------------------------------------|---------|---------------|-----------------|
| 8        | แก้ง                                  | 357     | 2.89          | 11              |
| 9        | แก้งเลิงจาน                           | 511     | 4.14          | 16              |
| 10       | โคกก่อ                                | 792     | 6.42          | 25              |
| 11       | คอนหวาน                               | 457     | 3.71          | 14              |
| 12       | บัวค้อ                                | 665     | 5.39          | 21              |
| 13       | หนองปลิง                              | 484     | 3.92          | 15              |
| 14       | หนองโน                                | 512     | 4.15          | 16              |
|          | อำเภอแกดำ                             |         |               |                 |
| 1        | แกดำ                                  | 337     | 2.73          | 11              |
| 2        | วังแสง                                | 474     | 3.84          | 15              |
| 3        | มิตรภาพ                               | 647     | 5.24          | 20              |
| 4        | หนองกุง                               | 628     | 5.09          | 20              |
| 5        | โนนภิบาล                              | 689     | 5.58          | 22              |
|          | รวมทั้งหมด                            | 12,339  | 100           | 388             |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัย และได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้การควบคุมดูแล และให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร บทความ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1.2 สร้างเครื่องมือวิจัย แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุง

1.3 นำเครื่องมือวิจัยที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่สังกัดในสำนักงาน จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1.3.1 ดร.เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน วุฒิกการศึกษา ปริญญาเอก ปรัชญาคุษฎีบัณฑิตสาขา สาขายุทธศาสตร์การพัฒนากฎมภาค) ตำแหน่งผู้จัดการสาขา (นักวิชาการ 10) ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้ข้อเสนอแนะครอบคลุมของเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.3.2 รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพงษ์ หกสุวรรณ วุฒิกการศึกษา ปริญญาเอกทางการศึกษา สาขาเทคโนโลยีการศึกษา รองศาสตราจารย์ ระดับ 9 อาชีพข้าราชการ ให้ความเห็นข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ ความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมทางด้านวิชาการ และด้านกระบวนการวิจัย

1.3.3 ผศ.ดร.ชมพูนุช เมฆเมืองทอง รองคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อาจารย์ภาควิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 40 ราย ที่บ้านสองนางโย ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้  $t$ -test และเลือกเอาข้อที่มีค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไป มาใช้เป็นข้อคำถาม และหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของคอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## 2. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ คือ เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ หรือข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม เกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิ ประเภทการให้บริการของลูกค้านานาชาติ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปี ระยะเวลา จำนวนปีที่เข้าเป็นลูกค้า จำนวนเงินที่กู้ และจำนวนเงินฝากธนาคาร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

- |                         |    |   |          |
|-------------------------|----|---|----------|
| 1. ด้านสถานที่ให้บริการ | มี | 6 | ข้อคำถาม |
| 2. ด้านระบบการให้บริการ | มี | 5 | ข้อคำถาม |

|                              |    |    |          |
|------------------------------|----|----|----------|
| 3. ด้านระยะเวลาให้บริการ     | มี | 3  | ข้อคำถาม |
| 4. ด้านผลตอบแทน              | มี | 8  | ข้อคำถาม |
| 5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน       | มี | 10 | ข้อคำถาม |
| 6. ด้านข้อมูลผู้ให้บริการ    | มี | 5  | ข้อคำถาม |
| 7. ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ | มี | 3  | ข้อคำถาม |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้นำหนักคะแนนตัวเลือก ดังนี้

|                |   |       |
|----------------|---|-------|
| พอใจมากที่สุด  | 5 | คะแนน |
| พอใจมาก        | 4 | คะแนน |
| พอใจปานกลาง    | 3 | คะแนน |
| พอใจน้อย       | 2 | คะแนน |
| พอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด (Open – end Question) เกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ หากผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าอะไรเป็นปัญหาของการให้บริการลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โปรดระบุปัญหาให้ชัดเจน มีทั้งหมด 18 หัวข้อ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือส่วนงานธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการนัดกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยตั้งผู้ช่วยวิจัยจำนวน 5 คน ช่วยเก็บข้อมูล และประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย โดยผู้วิจัยทำการอบรมทำความเข้าใจวิธีการ และกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การรวบรวมแบบสอบถาม
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (รังสรรค์ สิงหเลิศ 2551 : 186)

|           |             |                                |
|-----------|-------------|--------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | มีค่าเท่ากับ ฟังพอใจน้อยที่สุด |

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) ที่ระดับ 0.05 และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) โดยมีรูปสมการ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_{15} x_{15}$$

เมื่อ  $y$  = ความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของธนาคารในรูปคะแนนดิบ

$a$  = ค่าคงที่ (Constant Term)

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_{15}$  = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_{15}$  = คะแนนดิบของตัวแปรอิสระ

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = B_1 Z_1 + B_2 Z_2 + B_3 Z_3 + \dots + B_{15} Z_{15}$$

เมื่อ  $Z$  = ความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของธนาคารในรูปคะแนน  
มาตรฐาน

$B_1, B_2, B_3, \dots, B_{15}$  = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$Z_1, Z_2, Z_3, \dots, Z_{15}$  = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 3 ใช้การอ่าน  
วิเคราะห์เนื้อหา จัดความถี่ แล้วสรุปบรรยาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY