

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคลากรภาครัฐและ ประชาชนทั่วไป และด้านการเงิน เช่น ฝาก ถอน ชำระเงินกู้ ชำระค่าสาธารณูปโภค จำนวน 23,453 บัญชี จากระบบฐานข้อมูล Core Bank System (CBS) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ปี 2559

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

1.2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จำนวน 393 คน โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 0.05 โดยใช้ตารางของ Taro Yamane (สุวิมล ติรกันันท์, 2549)

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

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{23,453}{1 + 23,453 (0.05)^2}$$

$$N = 393 \text{ คน}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 393 คน

1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

โดยใช้ความน่าจะเป็นเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย Sample Random Sampling ผู้วิจัยได้ดำเนินการใช้แบบสอบถามสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการด้านการเงิน (ฝาก - ถอน) และสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา พิษณุโลก ในเวลาทำการ 8.30 น. - 15.30 น. จำนวน 393 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมศึกษาข้อมูลและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาประยุกต์ใช้ในกรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ข้อมูลดังกล่าวนำมาปรับใช้ในการสร้างรูปแบบและเนื้อหาสำหรับแบบสอบถามงานวิจัย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

2. สร้างเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลได้แก่ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทที่ใช้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) แบบเลือกคำตอบ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ตามตัวแบบ SERVQUAL Model โดยมีองค์ประกอบในการวัด 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliabilities)
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จำนวน 21 ข้อ

1. รับรู้ความต้องการ (Need Recognition)
 2. ค้นหาข้อมูล (Information Search)
 3. ประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives)
 4. ตัดสินใจเลือกใช้บริการ (Purchase Decision)
 5. พฤติกรรมหลังการให้บริการ (Post Purchase Behavior)
3. สร้างเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนด
4. ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) จำนวน 3 ท่าน ดังนี้
- 4.1 อาจารย์ ดร.อรุณี นุสิทธิ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์
 - 4.2 อาจารย์ ดร.รัตนา สิทธิอ่วม อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
 - 4.3 อาจารย์ ดร.พัศกร ลีวิศิษฎ์พัฒนา อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
5. หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแต่ละข้อคำถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิลงความเห็นข้อคำถามแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดความคิดเห็นไว้ดังนี้
- | | | | |
|-------|----|---------|---------------------------------|
| คะแนน | +1 | หมายถึง | มีความเห็นด้วยว่าข้อคำถามใช้ได้ |
| คะแนน | 0 | หมายถึง | ไม่แน่ใจข้อคำถามใช้ได้หรือไม่ |
| คะแนน | -1 | หมายถึง | มีความเห็นว่าข้อคำถามใช้ไม่ได้ |
6. คัดเลือกข้อความที่มีค่ามากกว่า 0.5 และปรับปรุงข้อคำถามในข้อที่มีค่าความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและตรวจสอบความถูกต้อง
7. ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามทดลองเก็บข้อมูล (Try out) จากกลุ่มผู้ที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จำนวน 30 ชุด โดยค่าที่ออกมาควรมีค่ามากกว่า 0.80 ซึ่งเป็นการบ่งชี้ว่ามีความสอดคล้องภายในระหว่างข้อคำถามของแต่ละด้าน
8. นำข้อมูลเฉพาะที่มีการวัดมาตรฐานประมาณค่ามาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) จากผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.97

9. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ และนำแบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเนื้อหา รวมถึงวิธีการให้กับพนักงานที่รับลูกค้า เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามตามเคาน์เตอร์บริการลูกค้าการเงินและสินเชื่อ
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสำรวจข้อมูลด้วยตนเองจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก
3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยการรอจนกระทั่งตอบแบบสอบถามเสร็จในแต่ละด้าน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอาจมีข้อซักถามระหว่างตอบแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดไว้แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากเก็บข้อมูลผู้ที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จำนวน 393 ชุด
 2. ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
 3. ลงรหัสในแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ที่ได้มีการตรวจสอบไว้แล้ว
 4. เมื่อสำรวจและได้แบบสอบถามครบ จำนวน 393 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปประมวลผลโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์
 5. วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการคำนวณหาค่าทางสถิติดังนี้
 - 5.1 ข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)
 - 5.2 ข้อมูลส่วนที่ 2 และ 3 คุณภาพการให้บริการ และกระบวนการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย Mean (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation: S.D.) และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)
 - 5.3 แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ให้คะแนนระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5
- การวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (Cooper, D. R., & Schindler, P. S., 2008)
- | | | |
|---------------------------|---|---------|
| ระดับความคิดเห็นมากที่สุด | = | 5 คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นมาก | = | 4 คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นปานกลาง | = | 3 คะแนน |

$$\begin{aligned} \text{ระดับความคิดเห็นน้อย} &= 2 \text{ คะแนน} \\ \text{ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด} &= 1 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

5.4 การแปลผลข้อมูลสำหรับคำนวณค่าอันตรภาคชั้น ในการกำหนดช่วงชั้น โดยใช้ค่าอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น และสูตรคำนวณ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์พิสัย (Range) ของคะแนนแต่ละช่วงเท่ากับ 0.80 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	ระดับน้อย
2.62 – 3.42	ระดับปานกลาง
3.43 – 4.23	ระดับมาก
4.24 – 5.00	ระดับมากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป และประเภทการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage)
2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ใช้ค่าเฉลี่ย Mean (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation: S.D.)
3. กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ใช้ค่าเฉลี่ย Mean (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation: S.D.)
4. คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)