

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการจัดกระบวนการกลุ่มเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และนำเสนอตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากร
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือและทดสอบแบบสอบถาม
4. เครื่องมือในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ.2547 จำนวน 621 คน (ธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม ข้อมูล ณ 29 ตุลาคม 2547) (2) พนักงานแผนกสินเชื่ทั้งหมด จำนวน 8 คน รวมทั้งผู้บริหาร ได้แก่ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการสาขา และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา รวมทั้งหมด 11 คน โดยมีรายละเอียดในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

### 2.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ในการวิจัยครั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาทำการศึกษา กำหนดตามวิธีของ ยามาเน (Yamane, 1973:1088) ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (= .05<sup>2</sup>)  
N = ขนาดของมวลประชากร (= 621 คน)  
n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{621}{1 + 621 (.05^2)} = 243 \text{ คน}$$

ดังนั้น ได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 243 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักธุรกิจ	211	83
ข้าราชการ – พนักงาน บมจ. กรุงเทพฯ และพนักงานองค์กรอื่น ๆ	258	100
อื่น ๆ	152	60
<b>รวม</b>	<b>621</b>	<b>243</b>

### 2.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สาขาคมนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในแผนกสินเชื่อทั้งหมด

2. กลุ่มผู้บริหารและพนักงานแผนกสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 11 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และพนักงานแผนกสินเชื่อ

### 3. การสร้างเครื่องมือและทดสอบแบบสอบถาม

3.1 สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีของ Thomas J.Peters & Robert H.Waterman, JR. (อ้างใน คีสิน กุศลานุกาพ, 2538 : 192 – 194), สมิต สัมฤทธิ์ (2542 : 713 – 714), กุลธร ธนาพงศ์ธร (2526 : 303 -304), พาราสุรمان, เซทธัม, เปรี่ (อ้างใน นพวรรณ โอสถากุล, 2540 : 13) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประสบการณ์จากการทำงานมาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 หลังจากที่ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือแล้วจะนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารองค์การและการให้บริการ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตวิทยาการให้บริการ ได้แก่ รศ.ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข และผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการด้านสินเชื่อจำนวน 2 คน ได้แก่ นายอำนาจ นวลมาก ผู้จัดการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และนายยงยุทธ โสเจยยะ เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อธุรกิจ เพื่อตรวจสอบความตรง (Content Validity)

3.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความชัดเจน ถูกต้องและตรงตามเนื้อหา

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้เบื้องต้น (Try out) กับลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือในแง่ของ ความเชื่อถือได้ (Salidity) และความง่ายในการถาม ตอบ (Simplicity) ของแบบสอบถาม

3.5 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทำโดยวิธีการดังต่อไปนี้ นำคำตอบที่ได้จากการทดสอบของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นการวัดความสม่ำเสมอของข้อคำถามทั้งหมดว่าสามารถวัดเรื่องเดียวกันได้มากน้อยเพียงใด และเป็นแบบสอบถามชนิดประมาณค่า (Rating Scale) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2524 : 138) โดยสามารถคำนวณค่าความเชื่อมั่นได้จากสูตร

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

เมื่อ  $r_{tt}$  = ความเชื่อถือได้

$n$  = จำนวนข้อสอบ

$Si^2$  = ความแปรปรวนของข้อสอบแต่ละข้อ

$St^2$  = ความแปรปรวนของข้อสอบทั้งฉบับ

การวิเคราะห์ที่เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นจะมีค่าตั้งแต่ -1.00 จนถึง +1.00 โดยค่าความเชื่อมั่นที่ดีควรจะเป็นบวกและมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (อนันต์ ศรีโสภณ, 2525 : 142-145) ผลการวิเคราะห์ค่าดังกล่าว พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม เท่ากับ 0.9107 ซึ่งถือได้ว่าเครื่องมือสามารถถูกใช้ได้ในการศึกษานี้

#### 4. เครื่องมือในการวิจัย

4.1 แบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้า เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ตัวแปร ดังนี้

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) อาชีพ
- (5) รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นคำถามปลายปิด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงาน (Competence)
- (2) ปัจจัยด้านการเข้าถึงการบริการของลูกค้า (Access Services)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionare) ให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

#### 4.2 การประชุมกลุ่มย่อย ( Group Discussion ) 2 ครั้ง

(1) ครั้งที่ 1 หลังจากได้ข้อมูลเรื่องปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของธนาคาร ซึ่งลูกค้าตอบมาแล้ว ผู้วิจัยได้จัดประชุมกลุ่มย่อยของพนักงานด้านสินเชื่อจำนวน 8 คน เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการแก้ปัญหาอุปสรรค

(2) ครั้งที่ 2 เป็นการประชุมกลุ่มย่อยโดยนำผลที่ได้รับจากการประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1 ซึ่งใช้พนักงานด้านสินเชื่อทั้งหมด ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา รวมทั้งหมด 11 คน เพื่อนำผลที่ได้มาร่วมกันหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาคมนนเพชรเกษม อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา ต่อไป

### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะคือ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการจัดกระบวนการอภิปรายกลุ่ม

#### 5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างกลุ่มลูกค้า ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคารกรุงไทย สาขาคมนนเพชรเกษม อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการหลัก ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเลือกวิธีสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 243 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น ในกลุ่มนักธุรกิจจำนวน 83 ฉบับ ข้าราชการ - พนักงาน จำนวน 100 ฉบับ และอื่น ๆ ซึ่งเป็นอาชีพอิสระ ได้แก่ แพทย์ วิศวกร ทนายความ และเกษตรกร จำนวน 60 ฉบับ แต่เมื่อนำตัวอย่างดังกล่าวมาตรวจสอบแล้วพบว่ามีข้อมูลที่สมบูรณ์อยู่ 241 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99

#### 5.2 ข้อมูลจากการจัดกระบวนการอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion)

เป็นลักษณะของการประชุมกลุ่มย่อยภายในธนาคาร ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานแผนกสินเชื่อ รวมทั้งหมด 11 คน ผลที่ได้จากการประชุมจะเป็นลักษณะของการนำเสนอปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสินเชื่อ และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกันของผู้เข้าร่วมประชุม

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล และความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง และหาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้สถิติ ดังนี้

(1) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(2) ใช้สถิติที (T-test) และเอฟ (F-test) วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(3) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายข้อมูลทั่วไปเชิงพรรณนาในการศึกษา

6.2 ใช้วิธีการจัดกลุ่มและจัดอันดับ (Ranking) ของคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

6.3 เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นข้อคำถามที่พัฒนาการสร้างจากการสร้างเครื่องมือแบบลิเคิร์ต (Likert) เรนสิสลิเคิร์ต (Rensis Likert) หรือที่เรียกว่า “การจัดอันดับโดยผลรวม” (Summated Rating Scales) เป็นการกำหนดคะแนนให้กับคำถามที่ต้องการวัดโดยกำหนดคะแนนไว้ 5 ช่วง คือ คะแนนจาก 1 ถึง 5 เช่น ถ้าพึงพอใจมากที่สุด 5 พึงพอใจมาก 4 พึงพอใจปานกลาง 3 พึงพอใจน้อย 2 พึงพอใจน้อยที่สุด 1 (นันทวัน สุชาโต, 2532) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการเบื้องต้น ซึ่งแบ่งเป็นเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนระดับ} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

นำค่าอันตรภาคชั้นมากำหนดขอบเขตมาตรฐานในการอ่านช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

ความหมาย

4.21 – 5.00 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.41 – 4.20 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับ มาก

2.61 – 3.40 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.81 – 2.60 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.80 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับ น้อยมาก