

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1,612 คน (ธนาคารกสิกรไทย, 2565: เว็บไซต์)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2561; อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ทุก ๆ คนมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน โดยผู้วิจัยจัดทำรายชื่อลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ทุกคน จากนั้นใช้วิธีการจับสลากและทำการเก็บข้อมูลตามที่ได้สุ่มได้จนครบจำนวน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

3.2.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ ตำแหน่งหน้าที่ในกิจการ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน โดยสร้างลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) ชนิดมาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.2.2 ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามแนวคิดของ Likert's Scale (ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2561)

3.2.3 ตอนที่ 3 ความจงรักภักดี ประกอบด้วย การบอกต่อ การใช้บริการซ้ำ และการปกป้อง ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามแนวคิดของ Likert's Scale (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2561)

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ใช้มาตราวัดอันตรภาคชั้นหรือช่วง (Interval Scale) ลักษณะแบบสอบถามเป็นของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2561)

$$\begin{aligned} \text{สูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{5} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม นำผลของการศึกษาตามข้อ 3.3.1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งสอบถามออกเป็น 3 ตอน โดยให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย

3.3.3 นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่จะทำการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ

3.3.4 การตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย และทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence - IOC) โดยได้ค่าความเที่ยงตรงไม่ต่ำกว่า 0.50 จึงถือได้ว่ามีความเหมาะสม (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2561)

3.3.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อย และครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 (ภาคผนวก ก)

3.3.6 การทดสอบแบบสอบถาม

3.3.6.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วจึงไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงถือได้ว่ามีความเหมาะสม (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2561) โดยค่าความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96 ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ เท่ากับ 0.94 ด้านการตอบสนองความต้องการ เท่ากับ 0.91 ด้านการให้ความมั่นใจ เท่ากับ 0.88 ด้านความเห็นอกเห็นใจ เท่ากับ 0.82 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ เท่ากับ 0.89 และความจงรักภักดี เท่ากับ 0.94 ประกอบด้วย การบอกต่อ เท่ากับ 0.89 การใช้บริการซ้ำ เท่ากับ 0.89 และการปกป้อง เท่ากับ 0.78 (ภาคผนวก ก)

3.3.6.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 310 คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1.1 ติดต่อเพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ทราบขั้นตอน และวิธีการเก็บข้อมูล

3.4.1.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google forms) ให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

3.4.1.3 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ตำราทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับธนาคารกสิกรไทย และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดได้เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้มาครบเต็มจำนวน ร้อยละ 100

3.5.2 ลงรหัส (Coding) คือ การลงลำดับของแบบสอบถาม การลงค่าตามข้อ และกลุ่มของแบบสอบถามสำหรับประมวลผล

3.5.3 การประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

3.5.4 นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบ และอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปร และพิสูจน์สมมติฐาน

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.6.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ ตำแหน่งหน้าที่ในกิจการ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.1.2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.1.3 ความจงรักภักดี ประกอบด้วย การบอกต่อ การใช้บริการซ้ำ และการปกป้อง โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติ Pearson Correlation และการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (บุญชม ศรีสะอาด, 2559: 110) สามารถเขียนสมการอิทธิพล (Beta) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์เชิงเส้นในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + b_5(X_5) + \square$$

Y = คะแนนพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบความจงรักภักดี

A = ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

b_1 = สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระที่ 1

X_1 = คะแนนของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

- $b_2 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระที่ 2
 $X_2 =$ คะแนนของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ
 $b_3 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระที่ 3
 $X_3 =$ คะแนนของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านการให้ความมั่นใจ
 $b_4 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระที่ 4
 $X_4 =$ คะแนนของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ
 $b_5 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระที่ 5
 $X_5 =$ คะแนนของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

สมการพยากรณ์เชิงเส้นในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z_Y = \beta_1(Z_1) + \beta_2(Z_2) + \beta_3(Z_3) + \beta_4(Z_4) + \beta_5(Z_5)$$

เมื่อ

- $Z_Y =$ คะแนนพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานความจงรักภักดี
 $\beta_1 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 1
 $Z_1 =$ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้
 $\beta_2 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 2
 $Z_2 =$ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ
 $\beta_3 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 3
 $Z_3 =$ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านการให้ความมั่นใจ
 $\beta_4 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 4
 $Z_4 =$ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ
 $\beta_5 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 5
 $Z_5 =$ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ 1 คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้