

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

##### 3.1 การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจาก 2 แหล่ง ดังต่อไปนี้

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** ใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และสุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 527 ตัวอย่าง

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิง อื่นๆ บทความ ข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลการวิเคราะห์จากเอกสารของ ฝ่ายวิจัยธนาคาร และข้อมูลรายงานของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา วังเหนือ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

##### 3.2 วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ โดยข้อมูลที่ได้สามารถแยกการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและความคิดเห็นของลูกค้าจากแบบสอบถาม จะทำการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ถ้าปาง โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดย เทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep V.8 ซึ่ง

แบบจำลอง Logit สามารถเขียนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ได้ดังนี้คือ

$$Prob(Y = 1) = \frac{1}{1 + e^{-x'_i \beta}} \quad (3.1)$$

โดยที่  $x'_i = X_1, X_2, X_3, \dots, X_8$

ตัวแปรตาม คือ  $Y_i$  หาก

$Y_i = 1$  เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สาขาวังเหนือ  
 $= 0$  เมื่อผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สาขาวังเหนือ

ตัวแปรอิสระ คือ  $X_i$  ได้แก่

$X_1 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นเพศชาย  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง  
 $X_2 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีอายุต่ำกว่า 20 ปี  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป  
 $X_3 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป  
 $X_4 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีอาชีพอื่นๆ  
 $X_5 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน  
 $X_6 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีสถานภาพสมรส  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีสถานภาพอื่นๆ  
 $X_7 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการฝาก/ถอน/โอนเงิน  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการอื่นๆ  
 $X_8 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความเร็วของการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความรวดเร็วของการให้บริการไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_9 = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าการให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าการให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{10} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าเวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการ และติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าเวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการ และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{11} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{12} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าการบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าการบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{13} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{14} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าการรับประกันคุณภาพในการบริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าการรับประกันคุณภาพในการบริการไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{15} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{16} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{17} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- = 0 หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

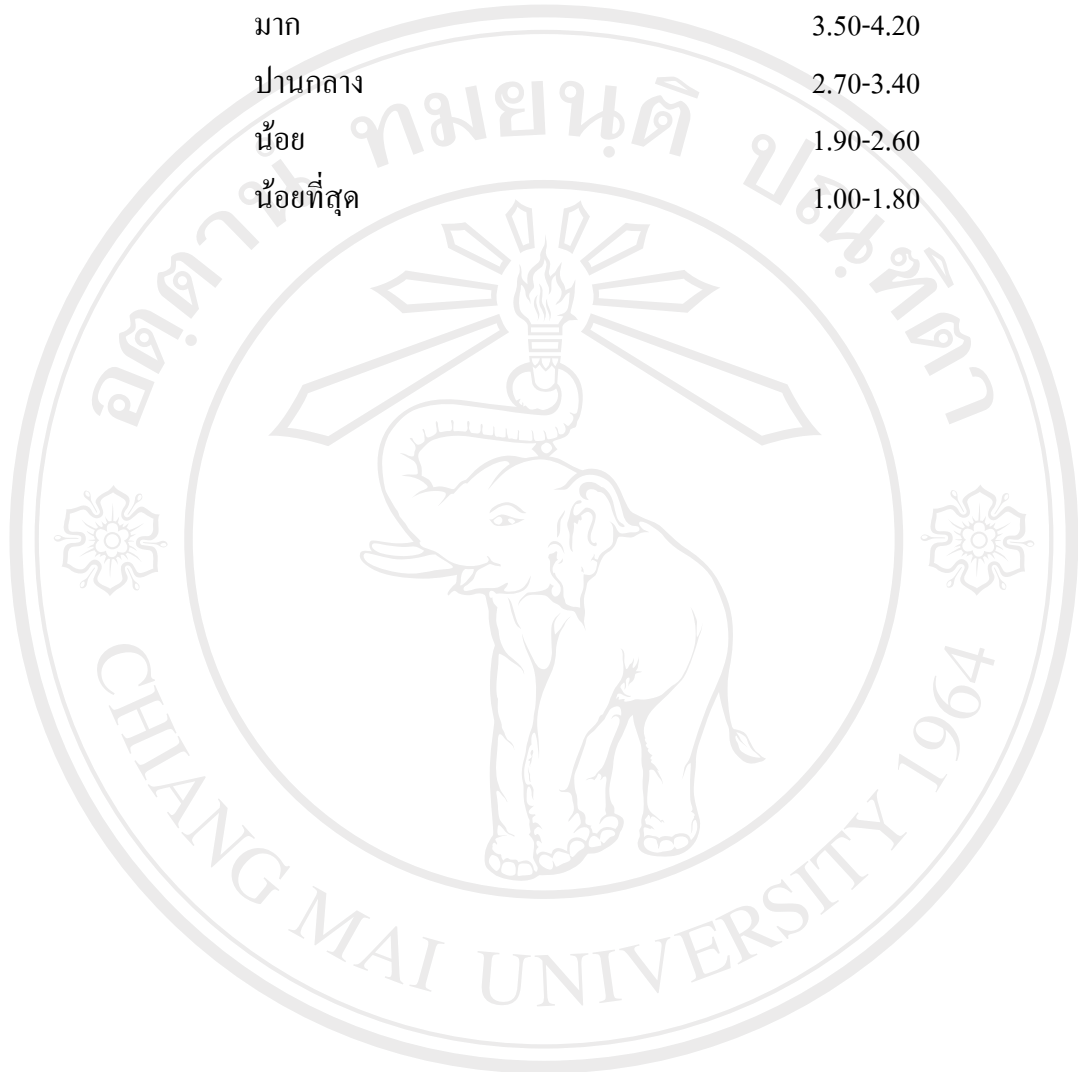
- $X_{18} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{19} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความพึงพอใจในภาพรวมในการบริการของธนาคารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นว่าความพึงพอใจในภาพรวมในการบริการของธนาคารไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- $X_{20} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในสถานที่ประกอบการว่ามีความมั่นคง  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นเป็นอย่างอื่น
- $X_{21} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ
- $X_{22} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในสถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในสถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ
- $X_{23} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดเรียบร้อยสวยงามของสถานที่  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในเรื่องความสะอาดเรียบร้อยสวยงามของสถานที่
- $X_{24} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงิน  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงิน

- $X_{25} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในความสะอาดสบายของสถานที่  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในความสะอาดสบายของสถานที่
- $X_{26} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในความสะอาดสบายในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการที่สาขา  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในความสะอาดสบายในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการที่สาขา
- $X_{27} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงานของพนักงานมีปัญหาในระดับปานกลาง  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงานของพนักงานมีปัญหาในระดับอื่นๆ
- $X_{28} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่า ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการของพนักงานมีปัญหาในระดับน้อยที่สุด  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการของพนักงานมีปัญหาในระดับอื่นๆ
- $X_{29} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีปัญหาในระดับปานกลาง  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีปัญหาในระดับอื่นๆ
- $X_{30} = 1$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการของธนาคารมีปัญหาในระดับน้อยที่สุด  
 $= 0$  หากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการของธนาคารมีปัญหาในระดับอื่นๆ

3) การวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆของธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ ในการศึกษานี้จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ กล่าวคือ หากมีปัญหามากที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 5 ปัญหาในระดับมากจะให้คะแนนเท่ากับ 4 ปัญหาในระดับปานกลางจะให้คะแนนเท่ากับ 3 ปัญหาในระดับน้อยจะให้คะแนนเท่ากับ 2 และปัญหาในระดับน้อยที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ดังนั้น ระดับของปัญหาที่สามารถพิจารณาได้ดังนี้



ระดับปัญหา	คะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.30-5.00
มาก	3.50-4.20
ปานกลาง	2.70-3.40
น้อย	1.90-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved