

บทที่ 4

แนวคิดและโครงสร้างงานวิจัย

แนวคิดและโครงสร้างงานวิจัยธุรกิจที่นิยมใช้กันเสมอก็คือเหมือนกับแนวคิดและโครงสร้างการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยทั่วไป กล่าวคือจะต้องเริ่มจากขั้นตอนคิดก่อนแล้วถึงขั้นตอนการลงมือทำวิจัยภายหลังทั้งนี้เพื่อให้ได้คำตอบของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และการเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้การดำเนินงานทั้งหมดควรอยู่ภายใต้กรอบระเบียบกฎเกณฑ์ตลอดจนขั้นตอนในการจัดทำที่ชัดเจนและเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ คือ ส่วนประกอบตอนต้น ส่วนเนื้อเรื่อง และส่วนประกอบตอนท้าย โดยส่วนใหญ่ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจจะมีลักษณะคล้ายกับรูปแบบการวิจัยของการเรียนระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ กล่าวคือจะมีจำนวนหัวข้อเหมือนกัน แต่อาจแตกต่างกันในรายละเอียด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระเบียบของแต่ละแห่งที่กำหนดไว้ในการจัดพิมพ์เป็นรายงานในรูปแบบของรายงานการวิจัยหรือวิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรูปแบบระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจและลักษณะของการเขียนรายงานผลการวิจัยธุรกิจและการบริหารจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับรูปแบบการจัดทำรายงานการวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษาโดยมีรูปแบบการจัดพิมพ์หัวข้อใน แต่ละบท ดังนี้

ส่วนประกอบตอนต้น (Preliminary Section or Front Matter)

1. ปกนอก (Cover)
2. กระดาษเปล่า (Fly Page)
3. ปกในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Title Page)
4. หน้าอนุมัติ (Acceptance Page)
5. บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Abstract)
6. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)
7. สารบัญ (Table of Contents)
8. บัญชีตาราง (List of Table)
9. บัญชีภาพประกอบ (List of Figures)

ส่วนประกอบเนื้อเรื่อง (Content Section)

บทที่ 1 บทนำ (Introduction)

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background)
- 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย (Object of Research)
- 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)
- 1.4 สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)
- 1.5 ขอบเขตการวิจัย (Scope)
- 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Significance of Study)
- 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ (Definition of Terms)

บทที่ 2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review of Related Literature)

- 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Related Document)
- 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง (Related Concept)
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Theoretical Framework)
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related Studies)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample Groups)
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Instrumentation)
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection of Data)
- 3.4 การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Results)

- 4.1 นำเสนอผลในรูปตาราง (f, % , $\bar{X}$ and S.D.)
- 4.2 การทดสอบสมมติฐาน t - test
- 4.3 การทดสอบสมมติฐาน F – test
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน Chi - square
- 4.5 การทดสอบสมมติฐาน Correlation
- 4.6 การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีอื่น ๆ

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

- 5.1 สรุปผลการวิจัย (Finding)

5.2 การอภิปรายผล (Application of Findings or Discussion)

5.3 การเสนอแนะ (Recommendation)

ส่วนประกอบตอนท้าย (Preliminary Section or Front Matter)

- 1) บรรณานุกรม (Bibliography)
- 2) ภาคผนวก (Appendix)
- 3) แบบสอบถาม (Questionnaire)
- 4) ผลการวิเคราะห์ (Print - Out)
- 5) ประวัติผู้วิจัย (Resume of Researcher)
- 6) กระดาษเปล่า (Fly Page)

บทที่ 1 บทนำ

การกำหนดหัวข้อในบทที่ 1 สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่จะกำหนดหัวข้อเหมือนกัน เพียงแต่ลำดับหัวต่างกัน แต่ก็มีบางสถาบันการศึกษา นำกรอบแนวคิดและสมมติฐานมาไว้ท้ายบทที่ 2 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเชื่อแต่ละแห่ง แต่ในความเป็นจริงทั้งวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานวิจัยจะต้องสอดคล้องกันหรือไปทางเดียวกัน ดังนั้นหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) จึงได้จัดลำดับไว้ด้วยกัน โดยแต่ละหัวข้อมีความสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

เป็นข้อความที่กล่าวถึงความเป็นมาของปัญหาที่จะทำวิจัย หรือระบุถึงต้นตอของปัญหาที่จะต้องทำการวิจัย เช่น การกล่าวถึงภูมิหลังของปัญหาและหรือปัญหาที่พบอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัยควรเขียนให้กระชับ สั้น ๆ ให้ตรงประเด็น แต่ไม่จำเป็นต้องขยายความให้ละเอียดเกินไป เพื่อสรุปว่าความเป็นมาของปัญหานั้น มี“ความสำคัญ”อย่างไร

1.2 ความสำคัญของปัญหา

เป็นการชี้ให้เห็นถึงประเด็นของปัญหาที่จำเป็นจะต้องนำมาเป็นหัวข้อการทำวิจัย ซึ่งการเรียงเรียงความสำคัญของปัญหานี้ ควรแยกออกเป็นประเด็นของปัญหาแต่ละข้อ และให้เขียนเชิงพรรณนา อธิบายว่า ถ้าทำวิจัยแล้วผลการวิจัยที่จะได้รับและสามารถนำผลการวิจัยนั้นไป

ใช้ประโยชน์ทางวิชาการหรือนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาได้อย่างไรเพื่อกำหนดเป็น....
คำถามการวิจัย ทั้งนี้เพื่อกำหนดต่อไป

2. คำถามการวิจัย

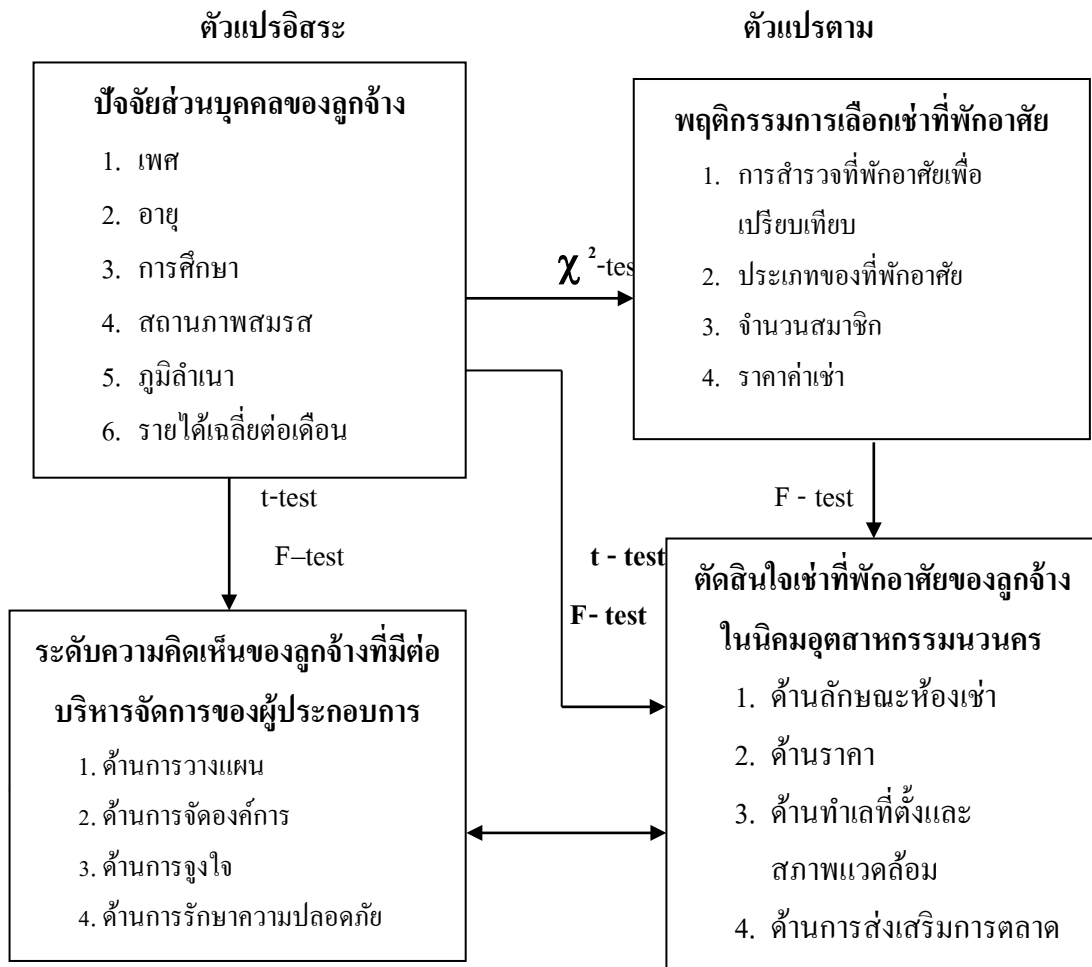
เป็นการนำปัญหาที่สำคัญ ๆ มาตั้งเป็นคำถาม...เพื่อจะทำให้ได้แนวทางในการหาวิธีให้ได้มาซึ่งคำตอบ โดยนำคำถามการวิจัยไปตั้งเป็น “วัตถุประสงค์การวิจัย” ต่อไป

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

เป็นการกำหนดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะรู้ และให้สอดคล้องกับชื่อเรื่องหรือปัญหาการวิจัย โดยเขียนเป็นส่วนย่อยของปัญหาและควรแยกออกเป็นข้อ ๆ เพื่อให้สามารถกำหนดตัวแปรและสร้างเครื่องมือวัดได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งสามารถสร้างกรอบแนวคิดและตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบได้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

เป็นการสร้างกรอบ/แผนภูมิเพื่อแสดงการเชื่อมโยงระหว่าง “ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม” โดยสอดคล้องกับชื่อเรื่องหรือปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้งนี้ เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน เช่น ตัวแปรอิสระที่เป็น “ปัจจัยส่วนบุคคล” ส่วนตัวแปรตามอาจเป็นปัจจัยแวดล้อม การบริหารจัดการ ระดับการตัดสินใจ ระดับความพึงพอใจ หรือการมีส่วนร่วมหรือความผูกพัน เป็นต้น ดังตัวอย่าง เช่น

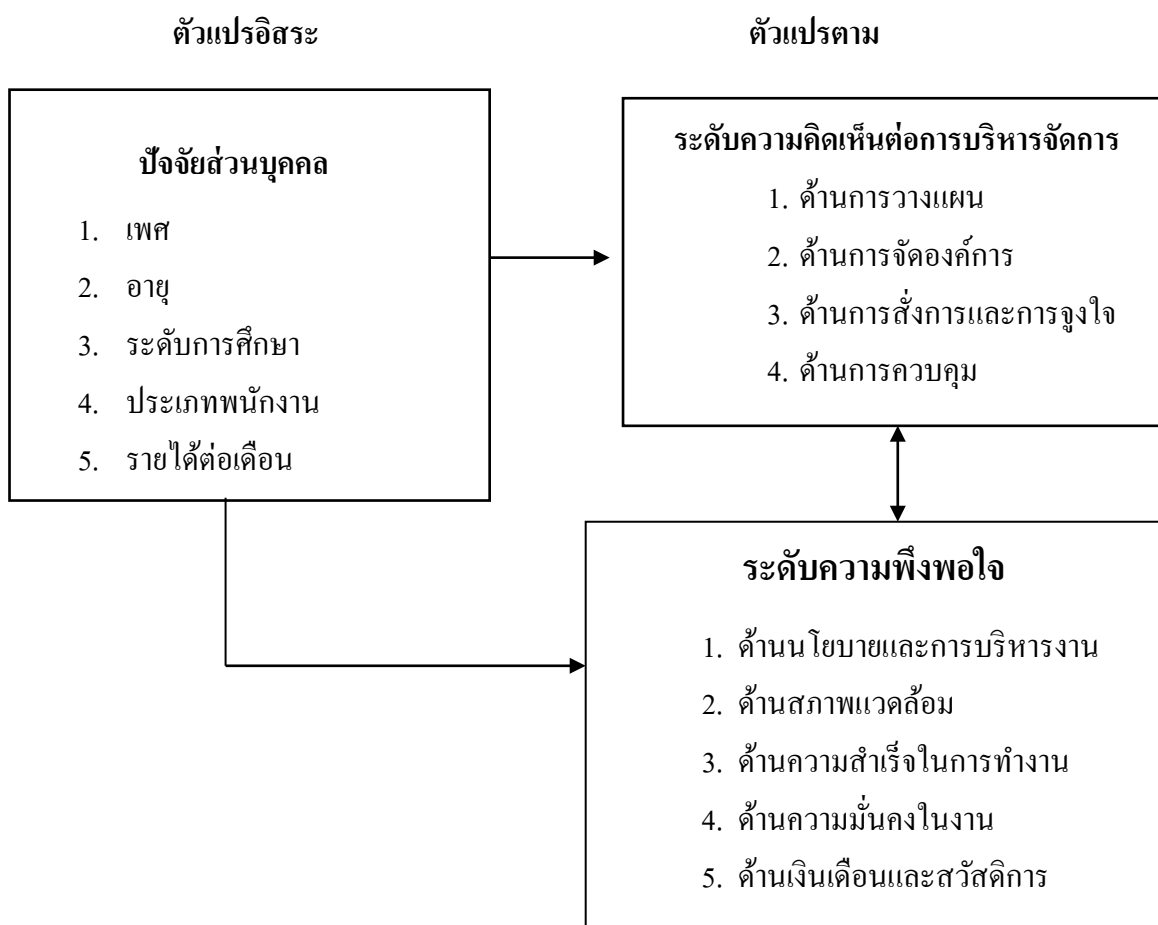


5. สมมติฐานการวิจัย

เป็นการตั้งสมมติฐานในการวิจัย โดยบรรยายสิ่งที่ผู้วิจัยคาดว่าจะเกิดขึ้น และกล่าวแสดงการเปรียบเทียบหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เมื่อต้องการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติหรือโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ต้องเปลี่ยนสมมติฐานการวิจัย ไปเป็นสมมติฐานทางสถิติ (สมมติฐานเพื่อการทดสอบ) โดยให้กำหนดเป็นสัญลักษณ์และเงื่อนไขทางสถิติ ทั้งนี้เพื่อแปลผลจากการคำนวณมาเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ๆ

กรอบแนวคิดการวิจัย (เป็นกรอบแนวคิดใช้กับวิทยานิพนธ์หรือภาคานิพนธ์/สารนิพนธ์)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ซึ่งได้กำหนดเป็นกรอบในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างการเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

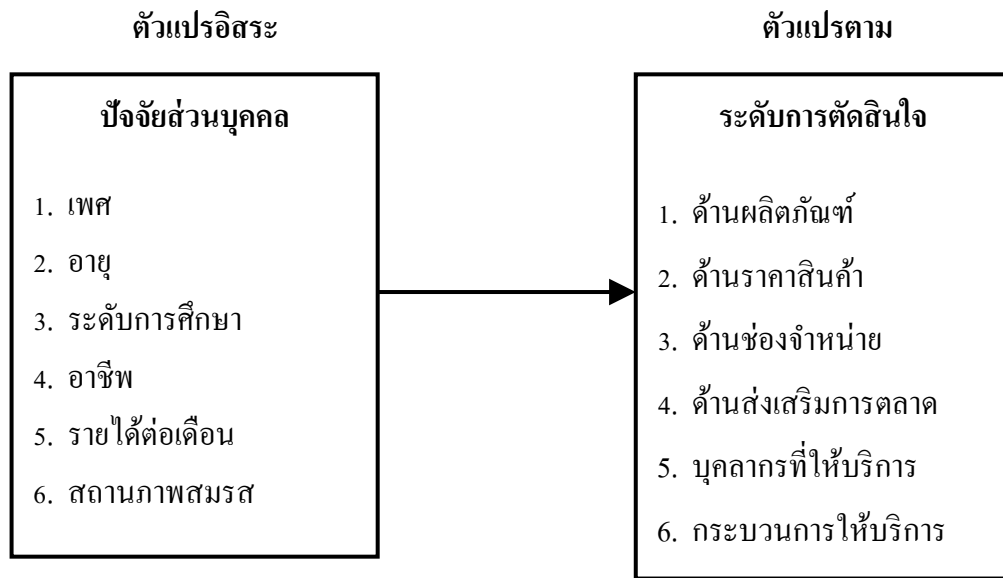
สมมติฐานการวิจัย

การตั้งสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานต่างกัน
3. ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย (ใช้กับการค้นคว้าอิสระ/ภาคินพนธ์/สารนิพนธ์)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและระดับการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในอำเภอพระนครศรีอยุธยาและอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 4.2 ตัวอย่างการเขียนกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

สมมติฐานการวิจัย

โดยมีสมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเภอพระนครศรีอยุธยาและอำเภอบางบาลแตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการแตกต่างกัน

6. ขอบเขตการวิจัย

เป็นการบอกถึงความกว้างหรือความลุ่มลึกว่าครอบคลุมประชากรหรือพื้นที่และประเด็นที่จะศึกษาอยู่ในขอบเขตใด โดยทั่วไปจะแบ่งขอบเขตออกเป็น 4 ด้าน ดังเช่น ขอบเขตของพื้นที่และสถานที่หรือระดับประชากร ขอบเขตของเนื้อหา เช่น ปัจจัยหรือพฤติกรรม การตัดสินใจ และความพึงพอใจ หรือการบริหารจัดการ โดยจะต้องสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยและขอบเขตทางด้านเวลา โดยเฉพาะเวลาที่เก็บรวบรวมหรือสำรวจข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นการระบุว่าเมื่อทำวิจัยเสร็จแล้ว จะได้รับประโยชน์จากการวิจัยอย่างไร เช่น ประโยชน์ต่อผู้วิจัย เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือสังคม เป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาหน่วยงานต่อไป หรือเสนอแนะต่อหน่วยงานต่าง ๆ แต่ไม่ควรกล่าวว่าจะทำให้ทราบอย่างเดียว เพราะถ้าผลการวิจัยเพื่อทราบ จะไม่เกิดประโยชน์ตามหัวข้อที่กำหนดไว้

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

เป็นการนำเอาคำสำคัญ (key-word) ที่ปรากฏในชื่อเรื่องหรือวัตถุประสงค์การวิจัยมาอธิบายเพื่อให้ผู้อ่าน (ผู้บริหารงานวิจัย) ได้เข้าใจตรงกัน ซึ่งเป็นศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ส่วนจะเป็นตรงหรือพ้องกับผลงานวิจัยของคนอื่นหรือไม่สำคัญ ตัวอย่างเช่น

การบริหารจัดการ หมายถึง วิธีการดำเนินงาน การรวบรวมผสมผสานทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การนำหรือจูงใจให้มาให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเกิดความพึงพอใจสูงสุดซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของธนาคาร

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การที่ลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 2 มีความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนให้บริการสินเชื่อ ด้านสินเชื่อที่ให้บริการ และด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อ ณ ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการทั้ง 5 แห่งของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2 ได้แก่ ศูนย์ฯ บางรัก ศูนย์ฯ ถนนเพชรบุรี ศูนย์ฯ คลองจั่น ศูนย์ฯ พร้อมพงษ์ และ ศูนย์ฯ บางบ่อ

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง ลักษณะการเข้ามาใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ ความถี่ที่มาใช้บริการ และการรับรู้ข่าวสาร

บทที่ 2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

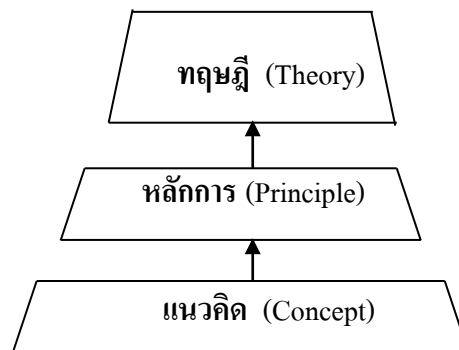
เป็นการศึกษาค้นคว้าจากเรื่องที่สนใจที่จะทำหรือปัญหาที่จะทำเพื่อให้การทำวิจัยในครั้งนี้ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหรือปัญหาที่ทำวิจัย โดยลักษณะดังนี้

1.1 ประวัติของเรื่องหรือปัญหาที่จะทำวิจัย โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากอดีตมาถึงปัจจุบันจากเอกสารหรือพยานบุคคลหรือกระแสสังคมและเทคโนโลยีเปลี่ยนไป ฯลฯ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง/ปัญหาที่ทำวิจัย เป็นแนวคิดของบุคคลสำคัญหรือผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ เช่น นาย ก. คิดว่า น.ส. ข. กล่าวว่า หรือ รส. / ศ. ให้ความหมายว่า “การให้บริการ การบริหารจัดการ การตัดสินใจหรือความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมหรือความพึงพอใจ เป็นต้น ซึ่งจะต้องนำข้อความดังกล่าวมาสังเคราะห์ (Synthesis) คือสรุปเรียบเรียง เป็นสำนวนของผู้วิจัยเอง

ข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง/ปัญหาที่จะทำวิจัย ทั้งนี้ เพื่อนำมาอ้างอิงหรือยืนยัน (Backup) กับเรื่องหรือประเด็นปัญหาที่กำลังทำวิจัย

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง/ปัญหาที่ทำวิจัย เป็นทฤษฎี (Theory) ที่พัฒนามาจากหลักการ (Principle) และหลักการที่ผ่านการทดสอบมาจากแนวคิด ดังนั้น **ทฤษฎี** จึงเป็นข้อความหลักฐานที่ให้ความเชื่อถืออยู่ในระดับสูง เพราะผ่านการทดสอบมา 2 ขั้นตอน ดังตัวอย่างต่อไปนี้



การนำทฤษฎีมาอ้างอิงหรือกล่าวไว้ในเอกสารรายงานการวิจัย โดยทั่วไปไม่อาจจะตัดทอนข้อความที่เป็นแก่นแท้ในสาระของทฤษฎี เพียงแต่อ้างอิงและเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องเท่านั้น ฉะนั้น การนำทฤษฎีมากล่าว จะต้องระมัดระวังไม่ควรให้ส่วนที่เป็นสาระสำคัญหายไป

2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เป็นการนำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผู้ทำวิจัยในลักษณะเดียวกันไว้แล้วและเป็นผลงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ โดยต้องเป็นผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจริง ๆ เช่น ถ้าเรื่องเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้ามาบริโภค การนำผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวแปรที่ผู้วิจัยตั้งไว้เป็นสมมติฐานจะต้องเป็นการตัดสินใจซื้อสินค้าบริโภคเช่น เดียวกัน แต่ถ้าเป็นการตัดสินใจซื้อสินค้ามาอุปโภคหรือใช้ประโยชน์ จะไม่เกี่ยวข้องกันและการนำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องควรนำเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศก่อน แล้วค่อยด้วยผลงานวิจัยในประเทศ แต่ถ้ามีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายชิ้น ควรเรียงลำดับตามปีที่มีการวิจัยจากอดีตมาถึงปัจจุบัน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการเขียนอธิบายเพื่อกำหนดประชากรที่จะทำวิจัย เช่น สิ่งของหรือคนต้องกล่าวให้เห็นชัดเจน และถ้าการวิจัยนั้นเป็นการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง ต้องระบุวิธีการใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample size) อาจแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ในตาราง และการสุ่มตัวอย่าง (Random sampling) มีวิธีการสุ่มแบบใดต้องระบุไว้ให้ชัดเจน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ จะต้องอธิบายถึงขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยอธิบายว่าการวิจัยครั้งนั้นใช้เครื่องมืออะไรบ้าง หรือมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยอะไรบ้าง เช่น สร้างเป็นแบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสังเกต แล้วอธิบายเป็นขั้นตอนว่าเครื่องมือแต่ละอย่างนั้นมีกระบวนการสร้างอย่างไร มีเนื้อหาของคำถามอะไรบ้าง มีวิธีการทดลองเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม และมีขั้นตอนในการทดลอง (Try-out) อย่างไร เป็นต้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การอธิบายว่าผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลมาได้อย่างไร เช่น การทำจดหมายขอความเก็บรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายบัณฑิตศึกษา เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ วิธีเก็บข้อมูลจะไปเก็บด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ หรือใช้ผู้ช่วยนักวิจัยและอื่น ๆ จะต้องระบุให้ละเอียด

4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนต่าง ๆ ว่าจะวิเคราะห์ด้วยสถิติอะไร โดยระบุสถิติที่จะวิเคราะห์แบบสอบถามในแต่ละตอน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สำหรับการใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2540, หน้า 40-49)

1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

2) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

4) การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่มกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง

5) การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลาง กรณีลูกค้าที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

6) การทดสอบสมมติฐานด้วย χ^2 : Test of Independent เพื่อหาความสัมพันธ์ (หรือความแตกต่าง) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทประกันภัยภาคกลาง

7) การทดสอบความสัมพันธ์ (correlation) โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation) ระหว่างการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจ

สำหรับการพิจารณามีเกณฑ์การวัดดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี, 2549, หน้า 7)

ค่าสหสัมพันธ์ .01 - .20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์ .21 - .40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ .41 - .60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ .61 - .75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์ .76 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ .91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลฯ ในรูปตาราง สรุปผลดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสิน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
สินเชื่อก่อนธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของ
ลูกค้าสินเชื่อก่อนธนาคารออมสิน

ตอนที่ 7 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับความพึงพอใจของลูกค้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจ จึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
χ^2	แทน	ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
	385	100
ชาย	203	52.7
หญิง	182	47.3

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

เป็นการนำผลการวิจัยหรือข้อค้นพบ นำมาสรุปโดยย่อและสรุปให้ครบทุกประเด็นและ
สรุปในลักษณะตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

2. การอภิปรายผล

เป็นการนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานหรือไม่ และสอดคล้องหรือขัดแย้งกับแนวคิดหรือทฤษฎีและผลงานวิจัย (ที่นำมาไว้ในท้ายบทที่ 2) หรือไม่ โดยเปรียบเทียบข้อเด่นหรือข้อด้อยออกมาเป็นข้อ ๆ อย่างชัดเจน

3. การเสนอแนะ

เป็นการเสนอแนะของผู้วิจัย เพื่อเสนอให้ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

1) การเสนอแนะ โดยเสนอแนะเพื่อให้ผู้อ่าน (บริโกลงานวิจัย) นำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้ ควรจำแนกการแนะนำออกเป็นข้อ ๆ เพื่อให้ความชัดเจนในการนำไปปรับใช้

2) การทำวิจัยครั้งต่อไป โดยเสนอแนะเพื่อให้ผู้สนใจที่ต้องการจะทำวิจัยในแบบต่อเนื่องหรือต่อยอดจากการวิจัยในครั้งนี้ และควรเสนอแนะในสิ่งที่สามารถทำได้/มีความเป็นไปได้สูง ไม่ควรเสนอแบบเลื่อนลอย ซึ่งจะทำให้ผู้สนใจที่เป็นนักวิจัยมือใหม่หรือผู้ที่ไม่เคยทำวิจัยมาก่อน อ่านแล้วยังไม่สามารถดำเนินการได้ ตัวอย่างข้อเสนอแนะ ต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2 ผลการวิจัย ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ ด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด โดยผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ การวิจัยลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำแนะนำได้ชัดเจน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสินเชื่อที่ปฏิบัติ และลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง คือ จำนวนพนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพสุภาพอ่อนน้อม บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จำนวนพนักงานให้บริการ ผลกระทบดังกล่าวทำให้ลูกค้าต้องรอนาน ทั้งยังส่งผลให้ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อล่าช้า จึงควรบริหารจัดการอัตรากำลังคนให้เหมาะสมมากที่สุด

1.2 ด้านขั้นตอนให้บริการสินเชื่อ จากการวิจัย ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ สาเหตุอาจเนื่องจาก จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อมีไม่เพียงพอ และระเบียบการบริหารจัดการเป็นรูปแบบขององค์กรของรัฐ การกระจายอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ จึงมีหลายลำดับชั้นและหลายขั้นตอน ธนาคารจึงควรกระจายอำนาจการอนุมัติสินเชื่อให้มากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านสินเชื่อที่ให้บริการ การวิจัยลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก คือ มีสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ วงเงินกู้สูงสุด 85% ของราคาประเมิน ความเหมาะสมของระยะเวลาการผ่อนชำระ และลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน (5.75%) ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน (5.75%) ธนาคารจึงควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้มีความหลากหลายรูปแบบ และอัตราที่จูงใจให้เหมาะสมกับสินเชื่อแต่ละประเภทให้มากที่สุด

1.4 ด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์ การวิจัยลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่ตั้งและที่จอดรถในการติดต่อ เนื่องจาก ธนาคารออมสินมีสถานภาพเป็นองค์กรของรัฐ จึงถูกจำกัดด้วยเรื่องงบประมาณ ทำให้ที่ตั้งบางสาขาจึงไม่อยู่ในย่านธุรกิจ ความต้องการของลูกค้ำในปัจจุบันคือ การเดินทางสะดวก มีสถานที่จอดรถเพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ ทันสมัย และความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ดังนั้นการเข้าพื้นที่ห้างสรรพสินค้า เป็นทางเลือกหนึ่งของสถาบันการเงินที่ต้องการเข้าถึงลูกค้ำให้มากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 จากการศึกษาวิจัยในเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2 มุ่งเน้นที่จะศึกษาผลจากการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคารเท่านั้น ดังนั้นควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร ความพึงพอใจในงาน หรือแวดลอมอื่น ๆ เช่น บรรยากาศองค์กร การสื่อสารในองค์กร ฯลฯ ทั้งนี้เนื่องจากหากพนักงานมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ก็จะทำให้การบริการลูกค้ำเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้ำเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการ ณ ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการจำนวน 5 ศูนย์ ในเขตธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2 ซึ่งมีสาขาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ในเขตภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งมีปัจจัยอื่นที่แตกต่างกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และพฤติกรรมการใช้บริการ ดังนั้นเพื่อการศึกษาข้อมูลอย่างครบถ้วน

สมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้เหมาะสมในแต่ละเขตภูมิภาค ควรทำการศึกษาวิจัยให้ครบทุกภูมิภาคด้วย

การอ้างอิงในบรรณานุกรม

การอ้างอิงนับว่าเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้เพราะการทำวิจัยเป็นการสร้างองค์ความรู้ขึ้นมาใหม่ไม่เกิน 30 % นอกนั้นเป็นการศึกษาค้นคว้าและอ้างอิงมาจาก”แนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยของผู้เชี่ยวชาญและผู้วิจัยรายอื่น ดังเช่น การศึกษาค้นคว้าวิจัย การทำรายงานวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารสำคัญ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุหรืออุปกรณ์ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การอ้างอิงข้อมูลในลักษณะนี้ ผู้อ้างอิงจะต้องมีจริยธรรมและเคารพสิทธิของผู้เขียนดั้งเดิม โดยการอ้างอิงหรือระบุแหล่งข้อมูลที่ใช้ให้ถูกต้องตามระบบสากลนิยม และเป็นระบบเดียวกันโดยตลอดทั้งเล่มหรือเรื่อง

สรุป

แนวคิดและวิธีการวิจัยธุรกิจและทางการบริหารที่นิยมใช้กันเสมอ ๆ จะมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดและวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยทั่วไป กล่าวคือจะต้องเริ่มจากขั้นตอนคิดก่อนแล้วถึงขั้นตอนการลงมือทำวิจัยภายหลังทั้งนี้เพื่อให้ได้คำตอบของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และการเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้การดำเนินงานทั้งหมดควรอยู่ภายใต้กรอบ ระเบียบกฎเกณฑ์ตลอดจนขั้นตอนในการจัดทำที่ชัดเจนและเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ คือ ส่วนประกอบตอนต้น ส่วนเนื้อเรื่อง และส่วนประกอบตอนท้าย โดยส่วนใหญ่ระเบียบวิธีวิจัยทางการตลาดจะมีลักษณะคล้ายกับรูปแบบการวิจัยของการเรียนระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ กล่าวคือจะมีจำนวนหัวข้อเหมือนกัน แต่อาจแตกต่างกันในรายละเอียด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระเบียบของแต่ละแห่งที่กำหนดไว้ในการจัดพิมพ์เป็นรายงานในรูปของรายงานการวิจัยหรือวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ ซึ่งรูปแบบระเบียบวิธีวิจัยทางการบริหารและลักษณะของการเขียนรายงานผลการวิจัยจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับรูปแบบการจัดทำรายงานการวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีรูปแบบการจัดพิมพ์หัวข้อใน แต่ละบทเป็นลำดับซึ่งส่วนใหญ่จะประกอบด้วยเนื้อหาจำนวนไม่เกินห้าบท ส่วนรายละเอียดปลีกย่อยอื่น ๆ จะมีหรือไม่มีก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระเบียบปฏิบัติหรือแนวปฏิบัติในสาขาวิชาที่จัดทำการศึกษาวิจัยเป็นสำคัญ

