

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้าบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์และกระแสรายวันของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายเท่านั้น ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่สาย จำนวน 24,000 ราย จากจำนวนบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์ทั้งหมด 35,000 บัญชี

การศึกษานี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้ตารางของ Krejcie, R.V. and Morgan (1985. อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจากประชากร

จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327

จำนวนประชากร กร	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร กร	กลุ่มตัวอย่าง
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550*	226*	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	278	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000*	377*
170	118	850	265	30000*	379*
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา : บุญชม ศรีสะอาด (2535)

จากตารางของ Krejcie, R.V. and Morgan ดังกล่าว และเนื่องจากประชากรที่ถือบัตร
เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีจำนวนทั้งสิ้น
24,000 ราย ซึ่งอยู่ระหว่างจำนวนประชากร 20,000 และ 30,000 ราย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนด
ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 378 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ การออกแบบสอบถาม (questionnaire) คำถามมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด สร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้และ ใบสำคัญแสดงตน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการบริการที่ได้รับจากการให้บริการบัตรเอทีเอ็ม เช่น คำถามด้านพนักงานของธนาคาร ด้านสถานที่ ลักษณะของการให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

คำถามส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม เช่น ความถี่ในการใช้บริการ การเลือกใช้เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์อื่น และรวมถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารต่าง ๆ ด้วย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้บัตรเอทีเอ็ม

คำถามส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม เช่น จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการ เป็นต้น

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษากลยุทธ์ในการขยายฐานลูกค้าบัตรเอทีเอ็ม กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายครั้งนี้จะทำการศึกษาดังมีแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสอบถามจากผู้บริโภคที่ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 378 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากตำรา วารสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว รวมทั้งข้อมูลในระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จากรวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดนำมาตรวจสอบความถูกต้องและทำการบันทึกหัดข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean)
2. ในการวัดระดับอิทธิพลของข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจจากการใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งมาตรฐานของระดับอิทธิพลโดยใช้มาตรฐานส่วนประเมินค่าของไลสเกิตสเกล (Likert's Scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ มีอิทธิพลมากที่สุด มีอิทธิพลมาก มีอิทธิพลปานกลาง มีอิทธิพลน้อยและมีอิทธิพลน้อยที่สุด ในการแปลความหมายของคะแนนใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ และผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผลโดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (mean) ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

อิทธิพลมากที่สุด	5	คะแนน
อิทธิพลมาก	4	คะแนน
อิทธิพลปานกลาง	3	คะแนน
อิทธิพลน้อย	2	คะแนน
อิทธิพลน้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลความหมาย

ในการแปลความหมายของคะแนนที่ได้ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง	มีอิทธิพลมากที่สุด
ช่วงคะแนน 3.51-4.50	หมายถึง	มีอิทธิพลมาก
ช่วงคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง	มีอิทธิพลปานกลาง
ช่วงคะแนน 1.51-2.50	หมายถึง	มีอิทธิพลน้อย
ช่วงคะแนน 1.00-1.50	หมายถึง	มีอิทธิพลน้อยที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็มจากการสร้างคำถามเป็นคำถามแบบให้เรียงอันดับความสำคัญ อันดับ 1 มีความสำคัญมากที่สุดและอันดับที่ 11 ถือว่าสำคัญน้อยที่สุดและใช้การรายงานแบบสถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายข้อมูล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved