

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและเป็นการเก็บตัวอย่างในท้องถิ่นของ Seymour Sudman (1976: 87) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้วิธีการกระจายการเก็บแบบสอบถามจากผู้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างนี้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถแทนประชากรทั้งหมดได้อย่างเหมาะสม จะมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2549)

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลากเลือกสาขาที่จะใช้เก็บข้อมูลมา 1 สาขาของในแต่ละสำนักงานเขตที่มีทั้งหมด 10 เขต ซึ่งจะได้ตัวแทนกลุ่มทั้งหมด 10 สาขา

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) กำหนดหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละสาขาที่จับฉลากได้ในขั้นที่ 1 โดยกำหนดให้จำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขามีจำนวน 20 ตัวอย่าง โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขา} &= \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนสาขาทั้งหมด}} \\ &= \frac{200}{10} \\ &= 20 \text{ ตัวอย่าง ต่อสาขา} \end{aligned}$$

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการรูปแบบต่าง ๆ ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใน 10 เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจในเรื่องของ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ได้จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน คือ

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวม ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้าแล้ว รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องจากตำราและหนังสือต่างๆ โดยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูล ที่มา หลักวิชาการ บทความ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษา

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือในการหาหาข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบคำถามด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากแนวความคิดของ Kotler (2003: 139) และ Payne (1993 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546: 59-60) ดังนี้และผลงานการศึกษาของทิพย์วิมล กุญสุวรรณ (2548) และ คำรพ เต็นดวง (2551) โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระดับรายได้ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ต่อการดำเนินงานด้านการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจ โดยแบ่งเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ออกเป็น 5 ระดับ (อาภากร ผดุงสัตยวงศ์, 2544 : 53-54) ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ระดับ 5	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	พึงพอใจมาก
ระดับ 3	เฉยๆ
ระดับ 2	ไม่พอใจ
ระดับ 1	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	เฉย ๆ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ประมวลผลข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาจากกาสัมภาษณ์มาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจทานความสมบูรณ์ของแบบ สอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ มาใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามทำการคัดแยกเพื่อมาประมวลผลและลงรหัส ตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ (Computing) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ลง รหัสแล้วมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อ หาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ในรูปร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อการวิจัยทางประชากรศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มประชากร ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป เพื่อทำการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์และการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล และ การหาค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร