

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ในด้านรถบริการเคลื่อนที่ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือลูกค้าผู้มาใช้บริการกับรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากตารางขนาดตัวอย่างประชากรของ Yamane (Yamane, 1970: 886-887) ได้จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง (ยุทธ ไภยวรรณ, 2545 : 108-109) ตามตาราง ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางแสดงขนาดตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

ขนาดของประชากร	ขนาดของตัวอย่าง
500	222
1,000	286
2,000	333
3,000	353
4,000	364
5,000	370
6,000	375
7,000	378
8,000	381
9,000	383
10,000	385
15,000	390
20,000	392
25,000	394
50,000	397
100,000	398
มากกว่า 100,000	400

ใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Nonprobability Sampling โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Quota Sampling ตามสัดส่วนของจำนวนวันในสัปดาห์ ที่รถเคลื่อนที่ของธนาคาร ออมสินให้บริการในกรุงเทพมหานคร และทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

พื้นที่	วันให้บริการ	จำนวนวันในสัปดาห์	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง	อังคาร/พฤหัสบดี	2	80
ตลาดเคหะหลักสี่	พุธ/ศุกร์	2	80
ตลาดวงศกร	จันทร์	1	40
แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ	จันทร์ - ศุกร์	5	200
รวม			400

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ จุลสาร วารสาร ของธนาคารออมสิน และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารออมสิน ในด้านประเภทของบริการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า เหตุผลที่เลือกใช้บริการของธนาคารออมสิน และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามวิธี Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านรถบริการเคลื่อนที่ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านรถบริการเคลื่อนที่ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านภายในรถเคลื่อนที่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (Discriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ระดับความพึงพอใจใช้มาตรวัดแบบสเกลตัวเลข (Numerical Scale) ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดช่วงค่าเท่า ๆ กัน ให้แก่ผู้ตอบข้อมูลได้ทราบช่วงเหล่านี้ ส่วนใหญ่มักจะกำหนดเป็น 5 ช่วง โดยมีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 5 แล้วพิมพ์ข้อคิดเห็นที่ถามต่อจากมาตราหรือช่วงค่าที่กำหนดให้ และให้ผู้ตอบเติมคำตอบลงไป (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2548 : 130-131) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนเท่า ๆ กันดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ให้บริการ สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม ณ สถานที่ ที่ให้บริการรถเคลื่อนของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร คือ

- 2.1 ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง
- 2.2 ตลาดเคหะหลักสี่
- 2.3 ตลาดวงศกร
- 2.4 แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2549 ช่วงเวลา 9.00 – 15.00 น. ในวันเปิดทำการของแต่ละสถานที่ รวมระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่ตุลาคม 2549 ถึงมกราคม 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved