

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองแขม ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล การทดสอบเครื่องมือ และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด หรือ 7Ps ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองแขม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาคครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แท้จริงของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองแขม ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา คือ เก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าธุรกิจ 100 ราย และลูกค้าผู้บริโภค 100 ราย ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองแขม รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ 200 ราย ทั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาได้จำแนกแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองแขม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. สถิติ t - Test และ One Way Anova เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างกลุ่มและความแตกต่างของผลที่เกิดจากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร
4. ค่านัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

มาตรวัดที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการของธนาคาร แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538 : 167)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยรายข้อและคะแนนเฉลี่ยรวม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้านสำนวนภาษา และการใช้ข้อความคำถาม โดยปรึกษากับคณะกรรมการที่ปรึกษาและศึกษาลักษณะงานของธนาคารเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาตามทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบในการวิจัย
2. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้เฉพาะชุดคำถามที่เป็นมาตรวัดต่าง ๆ มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้ค่าความเชื่อมั่น แอลฟาเท่ากับ 0.9720

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 11 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2550 จนถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2551