

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการวิจัย

3.1.1 ขอบเขตการศึกษา

1. พื้นที่ที่ทำการศึกษาวิจัย ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ เชียงใหม่
2. เลือกเก็บข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ เชียงใหม่ ที่มาใช้บริการของธนาคาร โดยออกแบบสอบถามและทำการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 ราย

3.1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่บอกถึงพื้นฐานของลูกค้าธนาคารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ วุฒิการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่บอกถึงลักษณะการได้รับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

3.1.3 ข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และสุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 อย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิงอื่น ๆ บทความ ข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะฯ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารของธนาคาร และข้อมูลรายงาน ของผู้ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.1.4 วิธีการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

สถานภาพสมรส ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ในรูปแบบค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิส (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ลักษณะของคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ พอใจ และไม่พอใจ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
พึงพอใจ	1
ไม่พอใจ	0

โดยกำหนดว่า ถ้าลูกค้าให้คำตอบ “พอใจ” ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไปของคำถามทั้งหมดแสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

เนื่องจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นตัวแปรที่นำมาศึกษาตามทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงมากที่สุด ดังนั้นตัวแปรจึงประกอบด้วย

ตัวแปรตาม (dependent variable : Y_i) คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยที่ความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะมีความพึงพอใจเท่ากับ P_i และความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะไม่มีความพึงพอใจเท่ากับ $1-P_i$

ตัวแปรอิสระ (independent variable : X_i) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

แบบจำลองในการศึกษาเป็นดังนี้

$$Y = f(\text{SEX}, \text{AGE}, \text{ED}, \text{OC}, \text{INC}, \text{MS}, \text{DOM}, X_1, X_2, X_3, \dots, X_8)$$

โดยที่ $Y = 1$ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

$Y = 0$ คือ ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

SEX คือ เพศของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่

SEX = 1 เพศชาย
= 0 เพศหญิง

AGE คือ อายุของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่

AGE = 1 ช่วงอายุ 31-40
= 0 ช่วงอายุอื่น ๆ

ED คือ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่

ED = 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
= 0 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

OC คือ อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่

OC = 1 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
= 0 อื่น ๆ

INC คือ รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่

INC = 1 รายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000.- บาท
= 0 อื่น ๆ

MS คือ สถานภาพ โดยที่

MS = 1 โสด
= 0 อื่น ๆ

DOM คือ ประเภทผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยที่

DOM = 1 ฝาก/ถอน/โอน
= 0 อื่น ๆ

$X_1 = 1$ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร
= 0 ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร

$X_2 = 1$ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม
ไม่ลำเอียง ให้บริการตามคิว

= 0 ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม
ไม่ลำเอียง ให้บริการตามคิว

- $X_3 = 1$ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
 $= 0$ ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
 $X_4 = 1$ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการบริการ
 ของธนาคาร
 $= 0$ ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการบริการ
 ของธนาคาร
 $X_5 = 1$ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับประกันคุณภาพในการบริการ
 ของธนาคาร
 $= 0$ ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในการรับประกันคุณภาพในการบริการของธนาคาร
 $X_6 = 1$ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่
 ให้บริการ
 $= 0$ ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ
 $X_7 = 1$ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
 ที่ธนาคาร
 $= 0$ ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร
 $X_8 = 1$ หากลูกค้ามีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร
 $= 0$ ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

3) วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จะใช้สถิติความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จะมีลักษณะของข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ ใช่ และไม่ใช่ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
ใช่	1
ไม่ใช่	0

โดยกำหนดว่าถ้าลูกค้าได้คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไปของคำถามทั้งหมด แสดงว่าปัจจัยต่างๆ มีผลต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

4) วิเคราะห์ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จะใช้สถิติความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จะมีลักษณะของข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ พอใจ และไม่พอใจ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
พอใจ	1
ไม่พอใจ	0

โดยกำหนดว่าถ้าลูกค้าได้คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไปของคำถามทั้งหมด แสดงว่าลูกค้าความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

5) วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สูตรประยุกต์คำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหา ดังนี้

$$WMS = \frac{3f_1 + 2f_2 + 1f_3}{TNR}$$

WMS (weight mean score) = คำนวณน้ำหนักเฉลี่ยของระดับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบว่า

f_1 = มีปัญหามาก

f_2 = มีปัญหาปานกลาง

f_3 = มีปัญหาน้อย

TNR = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (total number rating)

เกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนเฉลี่ยของปัญหาของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับปัญหา
2.34 – 3.00	ปัญหามาก
1.67 – 2.33	ปัญหาปานกลาง
1.00 – 1.66	มีปัญหาน้อย