

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บัตรออมสิน วีซ่า เดบิต ของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตศิริราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บัตรออมสิน วีซ่า เดบิตของลูกค้าธนาคารออมสินเขตศิริราช และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของลูกค้าธนาคารออมสินเขตศิริราช จำแนกลักษณะตามประชากรศาสตร์ มีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างนี้คือ ลูกค้าที่ทำบัตรวีซ่า ออมสิน เดบิต ธนาคารออมสิน ในพื้นที่การให้บริการของธนาคารออมสินเขตศิริราช จำนวน 4,623 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีลำดับขั้นตอนค้างนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยค้างนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน

2.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรออมสิน วีซ่า เดบิต ของลูกค้าธนาคารออมสินเขตศิริราช ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) การส่งเสริมการตลาด (promotion) บุคลากร (people) การสร้างและนำเสนอ

ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence & presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นคำถามในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 28 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษา ความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บัตรออมสิน วิชา เดบิต ธนาคารออมสินเขตศิริราช โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูล จำนวน 354 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ Tukey's HSD test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความ ความถี่ และ ค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้ บัตรออมสิน วิชา เดบิต โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้ บัตรออมสิน วิชา เดบิต ของลูกค้า จำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ Turkey's HSD test ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร } SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$$

$$SD = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$\sum fx^2 = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

- t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
 \bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p. 406)

สูตร $F = \frac{MS_b}{MS_w}$

- F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
 MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันใช้วิธีของ Turkey (Turkey's HSD test) (Harris, 1998, p. 390)

สูตร $HSD \text{ (or } Q) = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{(MS_w / 2)(1/n_1 + 1/n_2)}}$

- HSD = Honestly Significant Difference
 \bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย \bar{X} ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1973, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50-3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50-5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด