

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย โดยมีเนื้อหาในการศึกษาประกอบด้วยการศึกษา 1) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ ในระบบบัตรคิวที่นำมาให้บริการ 2) องค์ประกอบด้านความคิดเห็นและความรู้สึก ต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว และ 3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มพฤติกรรม

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ลูกค้าธนาคารไทยทุกธนาคารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังมีรายชื่อธนาคารดังต่อไปนี้ 1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 2. ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 3. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) 4. ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) 5. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 6. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) 7. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 8. ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) 9. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) 10. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) 11. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) 12. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) 13. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 14. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 15. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 16. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย 17. ธนาคารออมสิน 19. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ 20. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554: ออนไลน์)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้านี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ที่ใช้บริการที่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างของ Seymour

Sudman (กฤษณชาติ รื่นรมย์, 2551:187) ซึ่งกระจายแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามลำดับชั้น (Stratified sampling) จากเขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต โดยแบ่งเขตการปกครองเป็น 3 ระดับดังนี้

เขตเมืองชั้นใน จำนวน 21 เขต ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตยานนาวา เขตห้วยขวาง เขตดินแดง เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตจตุจักร เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตดุสิต เขตพญาไท เขตบางซื่อ เขตราชเทวี เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตบางกอกใหญ่และเขตบางกอกน้อย

เขตเมืองชั้นกลาง จำนวน 18 เขต ได้แก่ เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง เขตราษฎร์บูรณะ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตบางเขน เขตสายไหม เขตลาดพร้าว เขตวังทองหลาง เขตบางกะปิ เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตสะพานสูง เขตสวนหลวง เขตประเวศ เขตพระโขนงและเขตบางนา

เขตเมืองชั้นนอก จำนวน 11 เขต ได้แก่ เขตตลิ่งชัน เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตทวีวัฒนา เขตทุ่งครุ เขตคลองสามวา เขตมีนบุรี เขตหนองจอกและเขตลาดกระบัง

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) โดยกำหนดสัดส่วนเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรในแต่ละเขตการปกครอง ดังนี้

ระดับการปกครอง	สัดส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง
เขตเมืองชั้นใน	42	84
เขตเมืองชั้นกลาง	36	72
เขตเมืองชั้นนอก	22	44
รวม	100	200

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากเขตการปกครอง 3 ระดับๆ ละ 2 เขต โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน เพื่อเลือกเป็นตัวแทนในแต่ละระดับ ผลของการสุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

เขตเมืองชั้นใน ได้แก่ เขตจตุจักรและเขตธนบุรี

เขตเมืองชั้นกลาง ได้แก่ เขตบางเขนและเขตบางกะปิ

เขตเมืองชั้นนอก ได้แก่ เขตบางแคและเขตมีนบุรี

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทย 20 ธนาคารใน 6 เขต จำนวนเท่าๆกัน

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก จากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยทั้ง 20 ธนาคารจำนวน 200 ราย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการ ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระยะเวลาคอยคิว โดยเฉลี่ย และธนาคารใดบ้างที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในการบริการของธนาคาร ด้านความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบบัตรคิว ด้านความคิดเห็นและความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด ผู้ศึกษาจะนำมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ส่วนความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบบัตรคิว และพฤติกรรมวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ สำหรับการวัดทัศนคติด้านความคิดเห็นและความรู้สึกจะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับตามลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (กัลยา วานิชพันธุ์, 2547:29)

โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉยๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยมีเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49	เห็นด้วย
2.50 – 3.49	เฉยๆ
1.50 – 2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับความรู้สึกพอใจมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

คะแนน	ระดับความพอใจ
5	พอใจมากที่สุด
4	ค่อนข้างพอใจ
3	เฉยๆ
2	ค่อนข้างไม่พอใจ
1	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

โดยมีเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับดังนี้

4.50 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ค่อนข้างพอใจ
2.50 – 3.49	เฉยๆ
1.50 – 2.49	ค่อนข้างไม่พอใจ
1.00 – 1.49	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้างนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลค้างนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ ธนาคารไทยใน 6

เขต กรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ ตั้งแต่เดือนมกราคม – กรกฎาคม 2555