บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรที่ศึกษา

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาสันทราย สาขาช้างคลาน สาขาข่วงสิงห์และสาขาย่อยหางดง

2) พนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาสันทราย สาขาช้างคลาน สาขาข่วงสิงห์และสาขาย่อยหางดง

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (random sampling) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา ซึ่งประกอบด้วย

ตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

สาขาธนาคารนครหลวงไทยฯ ในจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน
สาขาเชียงใหม่	50 ราย
สาขาสันป่าข่อย	50 ราย
สาขาสันทราย	50 ราย
สาขาช้างคลาน	50 ราย
สาขาข่วงสิงห์	50 ราย
สาขาย่อยหางดง	50 ราย
รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	300 ราย

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2) พนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา โดยการเก็บตัวอย่างเป็นจำนวนร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานในแต่ละสาขา ซึ่งประกอบด้วย

ตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

สาขาธนาคารฯ ใน จ. เชียงใหม่	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สาขาเชียงใหม่	16 ราย	13 ราย
สาขาสันป่าข่อย	13 ราย	10 ราย
สาขาสันทราย	10 ราย	8 ราย
สาขาช้างคลาน	14 ราย	11 ราย
สาขาข่วงสิงห์	13 ราย	10 ราย
สาขาย่อยหางดง	8 ราย	6 ราย
รวม	74 ราย	58 ราย

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ

1) ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา สาขาละ 50 ชุด รวม 300 ชุด และพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา รวม 58 ชุด

2) ข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม ค้นคว้าจากเอกสาร รายงาน วารสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3.4 กรอบแนวคิดการศึกษา

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีการศึกษาดังนี้คือ

1) การศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

(1) การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่

-เพศ

-อายุ

-สถานภาพ

-ระดับการศึกษา

-อาชีพ

-ระดับรายได้

-ที่อยู่อาศัย

-จำนวนธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดที่ใช้บริการ

-จำนวนสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการ

-จำนวนบัญชีที่ใช้บริการ

-ประเภทของบริการที่ใช้

-ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการลงทุนทางการเงินวิธีต่างๆ

-สิ่งที่ต้องการมากที่สุดจากการใช้บริการ

-การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้

-การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต

-เหตุผลที่ไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต

-ระยะเวลาที่ใช้บริการ

-แหล่งที่มาที่ทำให้ลูกค้ารู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

(2) การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

-ปัจจัยด้านสถานที่

-ปัจจัยด้านเครื่องมือเครื่องใช้

-ปัจจัยด้านพนักงาน

-ปัจจัยด้านการบริการ

-ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย

-ปัจจัยด้านสถานภาพของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

-ปัจจัยด้านสินเชื่อ

-ปัจจัยด้านธุรกรรม

-ปัจจัยด้านรูปแบบการบริการแบบใหม่ๆ ที่เริ่มมีใช้ในปัจจุบันและกำลังจะนำมาใช้ในอนาคต

(3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

-ปัญหาด้านสถานที่

-ปัญหาด้านพนักงาน

-ปัญหาด้านการให้บริการ

-ปัญหาด้านสินเชื่อ

-ปัญหาด้านธุรกรรม

-ความคิดเห็นของลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารฯ ปรับปรุงในด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

-ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของลูกค้า

2) การศึกษาพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

(1) การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่

-เพศ

-อายุ

-สถานภาพ

-ระดับการศึกษา

-ระดับรายได้

-ที่อยู่อาศัย

-ตำแหน่งงาน

-อายุการทำงาน

(2) การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

-ด้านการบริหารงานและผู้บังคับบัญชา

-ด้านพนักงาน

-ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

-ด้านการโยกย้ายสาขา

-ด้านสถานที่ทำงานและอุปกรณ์การทำงาน

-ด้านการปฏิบัติงาน

(3) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

-ปัญหาด้านการบริหารงานและผู้บังคับบัญชา

-ปัญหาด้านพนักงาน

-ปัญหาด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

-ปัญหาด้านการโยกย้ายสาขาและตำแหน่งงาน

-ปัญหาด้านสภาพการทำงาน

-ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน

-ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของพนักงาน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows และใช้สถิติดังต่อไปนี้

1) สถิติเชิงพรรณา (Descriptive statistics) คือ การอธิบายลักษณะทั่วๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ในรูปของค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) และค่าเฉลี่ย (mean)

2) สถิติเชิงปริมาณ (Quantitative statistics) คือ การนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ ซึ่งเครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ในงานวิจัยได้แก่ มาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวคิดของ Likert โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความเห็น ที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายดังนี้

1) ด้านปัจจัย มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

-ดีมาก / มากที่สุด	5 คะแนน
-ดี / มาก	4 คะแนน
-ปกติ / ปานกลาง	3 คะแนน
-ควรปรับปรุง / น้อย	2 คะแนน
-ไม่พอใจ / ไม่มีผล	1 คะแนน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2) ด้านปัญหาและอุปสรรค มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

-มากที่สุด 5 คะแนน

-มาก 4 คะแนน

-ปานกลาง 3 คะแนน

-น้อย 2 คะแนน

-ไม่พบ 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (อ้างใน อรินทรา การดี, 2546, หน้า16)

-ช่วงคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญ มากที่สุด
-ช่วงคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญ มาก
-ช่วงคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญ ปานกลาง
-ช่วงคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญ น้อย
-ช่วงคะแนน	1.00-1.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved