

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขา ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย

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

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่บอกถึงลักษณะการได้รับความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ สุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 อย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิงอื่น ๆ บทความ ข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะฯ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารของธนาคาร และข้อมูลรายงาน ของผู้ใช้บริการกับธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

3.2 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่างเผือก เชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep V.8 ซึ่งแบบจำลอง Logit สามารถเขียนความสัมพันธ์ระหว่างความไม่พึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่างเผือก เชียงใหม่ ได้ดังนี้คือ

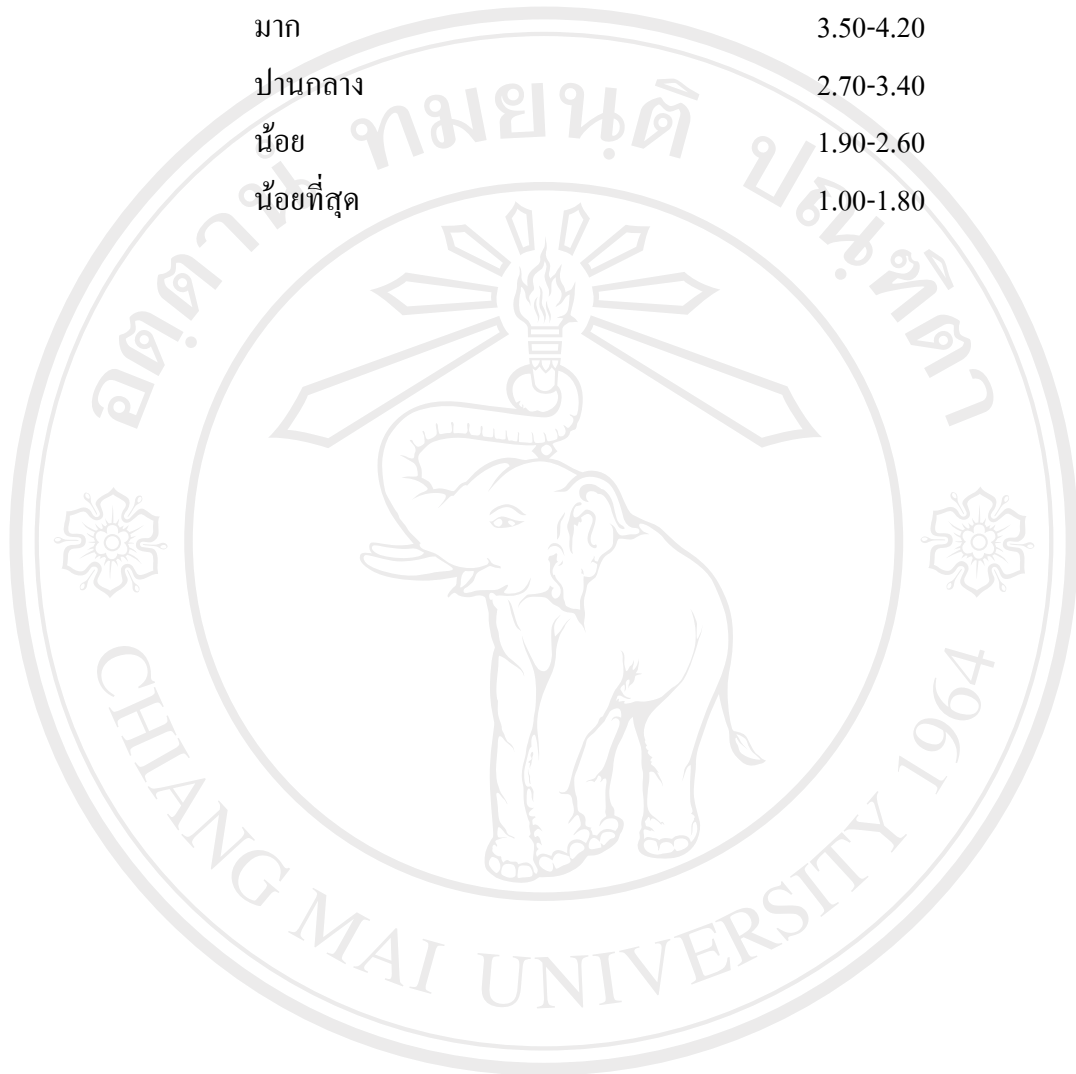
$$Y_i = f(\text{SEX}_i, \text{AGE}_i, \text{ED}_i, \text{OCC}_i, \text{INC}_i, \text{MS}_i, \text{PRO}_i, \text{S}_{1i}, \text{S}_{2i}, \text{S}_{3i}, \text{S}_{4i}, \text{S}_{5i})$$

โดยที่	Y_i	=	1	เมื่อผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาช่างเผือก เชียงใหม่
		=	0	เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาช่างเผือก เชียงใหม่
SEX	คือ			เพศของกลุ่มตัวอย่าง ถ้า
		=	1	เพศชาย
		=	0	เพศหญิง
AGE	คือ			อายุของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
AGE 1		=	1	อายุไม่เกิน 20 ปี
		=	0	ช่วงอายุอื่น ๆ
AGE 2		=	1	ช่วงอายุ 21 – 30 ปี
		=	0	ช่วงอายุอื่น ๆ
ED	คือ			ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
		=	1	ต่ำกว่าปริญญาตรี
		=	0	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
OCC	คือ			อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
OCC1		=	1	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
		=	0	อื่น ๆ
OCC2		=	1	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
		=	0	อื่น ๆ
INC	คือ			รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
INC1		=	1	ต่ำกว่า 5,000.- บาท
		=	0	อื่น ๆ

INC2	= 1	รายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000.- บาท
	= 0	อื่น ๆ
MS		คือ สถานภาพ โดยที่
MS1	= 1	โสด
	= 0	อื่น ๆ
MS2	= 1	สมรส
	= 0	อื่น ๆ
PRO		คือ ประเภทผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยที่
PRO1	= 1	ฝาก/ถอน/โอน
	= 0	อื่น ๆ
PRO 2	= 1	ฝากประจำ/กองทุน
	= 0	อื่น ๆ
PRO3	= 1	เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต
	= 0	อื่น ๆ
S1i	= 1	เมื่อมีความไม่พึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	= 0	อื่น ๆ
S2i	= 1	เมื่อมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการ
	= 0	อื่น ๆ
S3i	= 1	เมื่อมีความไม่พึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอตติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	= 0	อื่น ๆ
S4i	= 1	เมื่อมีความไม่พึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	= 0	อื่น ๆ
S5i	= 1	เมื่อมีความไม่พึงพอใจในอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
	= 0	อื่น ๆ

3) การวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเขื่อน เชียงใหม่ ในการศึกษานี้จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ กล่าวคือ หากมีปัญหามากที่สุด จะให้คะแนนเท่ากับ 5 ปัญหาระดับมากจะให้คะแนนเท่ากับ 4 ปัญหาระดับปานกลางจะให้คะแนนเท่ากับ 3 ปัญหาระดับน้อยจะให้คะแนนเท่ากับ 2 และปัญหาในระดับน้อยที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ดังนั้น ระดับของปัญหาที่สามารถพิจารณาได้ดังนี้

ระดับปัญหา	คะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.30-5.00
มาก	3.50-4.20
ปานกลาง	2.70-3.40
น้อย	1.90-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved