

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง ซึ่งได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงานที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการฝาก-ถอนที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง ซึ่งประกอบไปด้วยลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง จำนวน 5,714 ราย¹² ดังนั้นการศึกษานี้ได้ใช้ขนาดตัวอย่างซึ่งคำนวณหาขนาดตัวอย่างด้วยสูตรที่มีความคลาดเคลื่อน 5% ของ Yamane¹³

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

¹² บมจ.ธนาคารกรุงไทย, (31 ธันวาคม 2545)

¹³ ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ, สถิติเพื่อนักบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 6 (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์), หน้า 30-31.

เมื่อ	e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
จากสูตร	n	=	$\frac{5,714}{1 + 5,714 (.05)^2}$
		=	373.83

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 374 ราย สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีตามสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง ในช่วงเวลาทำการของธนาคาร เวลา 8.30 – 15.30 น.

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 ตัวอย่าง จากลูกค้าที่เข้าใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและการค้นคว้าข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อยู่ในปัจจุบัน สาเหตุที่เข้าใช้บริการ และระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการฝาก-ถอนกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง ในด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการในการรับฝาก-ถอนเงิน การเปิดบัญชีใหม่ ช่วงวันและเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามวิธี Likert Scale¹⁴ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการฝาก-ถอนของธนาคารในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (Discriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency)

ระดับความพึงพอใจใช้มาตรวัดของ Likert โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ส่วนเท่าๆ กันดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

¹⁴ กุณห์ลี เวชสาร, การวิจัยการตลาด, พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545. หน้า 123.

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2546 ช่วงเวลา 8.30 – 15.30 น. ในวันเปิดทำการของธนาคาร

รวมระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน ตั้งแต่ กรกฎาคม ถึง กันยายน 2546



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved