

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (People) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (Physical Guidance and Presentation) และด้านกระบวนการ (Process)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาตาก เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่นอน จึงใช้ตัวอย่าง จำนวน 350 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ตัวอย่าง จากลูกค้าที่มาใช้บริการกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาหนังสือ วารสาร ตำราวิชาการ บทความ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลสถิติ ที่ได้จากหน่วยงานของรัฐบาล และหน่วยงานเอกชน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บริการที่มาใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ความถี่ในการมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ เหตุผลในการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ การใช้บริการธนาคารอื่นนอกจากธนาคารกสิกรไทย และแผนกที่ใช้บริการในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

ระดับปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
น้อย	3
น้อยที่สุด	2
ไม่มีปัญหา	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหาน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ไม่มีปัญหา

สถานที่และระยะเวลาในการศึกษา

สถานที่ใช้ในการศึกษา คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก และ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังแต่เดือนมีนาคม 2549 – สิงหาคม 2549 เก็บข้อมูล

เดือนพฤษภาคม 2549