

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้กำหนดวิธีการศึกษา และระยะเวลาในการศึกษาภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
2. ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
3. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วย การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และด้านกระบวนการ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าที่ใช้หรือเคยใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการศึกษานี้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย โดยใช้วิธีการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ซึ่งแบ่งเป็นลูกค้าที่เคยใช้

บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการในพื้นที่สาขาของธนาคารจำนวน 150 ราย และลูกค้าที่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการในพื้นที่ให้บริการในศูนย์การค้าจำนวน 150 ราย

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้ หรือเคยใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ / ระดับปัญหา	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สำหรับการแปลผลข้อมูลในภาพรวมและรายข้อ ใช้แบบมาตราอันตรภาคชั้นโดย
แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ / ระดับปัญหา	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 - 5.00
มาก	3.41 - 4.20
ปานกลาง	2.61 - 3.40
น้อย	1.81 - 2.60
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2548 ถึง เดือน
เมษายน 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved