

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กรอบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยพิจารณาว่าการให้บริการของธนาคารตามปัจจัยเหล่านี้ มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารฯ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนทั้งหมด 1,910 ราย (รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนสิงหาคม 2549 สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่, 2549)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ของ Taro Yamane (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538: 85) ได้ขนาดตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 331 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เก็บในช่วงเช้า บ่าย และเย็นของทั้ง 7 วัน

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 331 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้มาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert Scales) (คุณชาติ เวชสาร, 2545) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

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

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2550

สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัด
เชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved