บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา โดยใช้แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ณ 31 ธันวาคม 2551 รวมทั้งสิ้น 50,224 ราย (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่าย, 2552)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถาม โดยสุ่มเก็บแบบสอบถามตามสะดวก (Convenience Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของ Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5% จึงกำหนดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 ราย (Taro Yamane,1973:125)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมจากเอกสาร บัญชีรายชื่อลูกค้าของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา บทความทางวิชาการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิคือแบบสอบถามซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละคำถามผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546)

คะแนน	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมาย ได้ดังนี้

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือเดือน มิถุนายน – ธันวาคม 2552 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนตุลาคม 2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved