

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้แบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยจะศึกษาตามกรอบแนวคิด ของคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ รูปลักษณ์ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการ K-WePlan ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เริ่มให้บริการจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2552 รวม 385 ราย โดยมีสาขาที่ใช้บริการทั้งหมด 7 สาขา คือ 1. สาขาช้างเผือก 17 คน 2. สาขาถนนช้างคลาน 17 คน 3. สาขาถนนท่าแพ 290 คน 4. สาขาถนนศรีดอนไชย 2 คน 5. สาขาถนนสุเทพ 18 คน 6. สาขาถนนราชวงศ์ 23 คน 7. สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต 2 18 คน (ฝ่ายวางแผนการเงินส่วนบุคคล ธนาคารกสิกรไทย (จำกัด) มหาชน, 2552 : ออนไลน์)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีของ Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ที่ความคลาดเคลื่อน 5 % (ขนาดตัวอย่างอ้างอิง Yamane, 1970 : 725)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทนจำนวนตัวอย่าง

N แทนจำนวนประชาชน

e แทนค่าคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในที่นี้แทนด้วย 0.05

$$n = \frac{385}{1+(385)(0.05)}$$

$$n = 196$$

จากขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ 196 ราย แต่เพื่อให้ง่ายแก่การวิจัยและจัดทำแบบสอบถาม ผู้ทำการวิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ 200 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มาใช้บริการ K-WePlan จากสาขาที่ใช้บริการทั้งหมด 7 สาขา

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำมาจาก 2 แหล่ง คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่มาใช้บริการ K-WePlan จากสาขาที่ใช้บริการทั้งหมด 7 สาขา จำนวน 200 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมไว้แล้ว ได้แก่ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร ตำรา บทความ สิ่งพิมพ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ กล่าวถึง การบริการที่ตรงต่อเวลานัดหมาย การตอบสนอง กล่าวถึง การให้ความช่วยเหลือ การรับประกันความมั่นใจ กล่าวถึง ผู้ให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญ มีความเชี่ยวชาญ และรูปลักษณะของการบริการที่สัมผัสได้ กล่าวถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เคยใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน โดยใช้แบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ (กฤษทลี เวชสาร, 2546) ได้แก่

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

ค่าเฉลี่ยที่ได้ นำมาจัดทำเป็นเกณฑ์วัดระดับแบ่งผลตามช่วงความสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงเท่าๆ กัน และแปลผลดังนี้ (นิรันดร ทัพไชย, 2544 : 46)

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้นที่จะแบ่ง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
0.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	น้อย
2.61 - 3.40	ปานกลาง
3.41 - 4.20	มาก
4.21 - 5.00	มากที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่