

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

##### แผนการดำเนินงาน

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษารอบคลุมถึงส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) หรือพนักงานผู้ให้บริการ (Employees) การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า (Customer-value proposition) กระบวนการ (Process)

##### ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

##### ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่ใช้บริการกับ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยวันละ 300 คนต่อวัน (รวบรวมจากใบสรุปรายงานแจ้งจำนวนรายการที่ลูกค้าใช้บริการของพนักงานแต่ละคน) ธนาคารเปิดทำการประมาณ 20 วันต่อเดือน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นในรอบหนึ่งเดือนประมาณ 6,000 คน และในรอบหนึ่งเดือนประมาณการว่าลูกค้าใช้บริการหลายครั้ง ประมาณ 50 % ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะคงเหลือ 3,000 ตัวอย่าง สุ่มเก็บตัวอย่าง 10 % เท่ากับ 300 ตัวอย่าง

## วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ กับธนาคาร กสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง และออกแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS และสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

3. ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ สิ่งตีพิมพ์ วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การแปลความของคะแนนจะทำโดยอาศัยหลักของเบสท์ (Best)<sup>1</sup> ซึ่งกำหนดให้มีการแบ่งมาตราส่วนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง
มากที่สุด	5	4.50 - 5.00
มาก	4	3.50 - 4.49
ปานกลาง	3	2.50 - 3.49
น้อย	2	1.50 - 2.49
น้อยที่สุด	1	1.00 - 1.49

<sup>1</sup> นภาพร สิงห์หัต, สถิติการศึกษาเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 1 (เชียงใหม่ : ภาควิชาการศึกษา คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครู เชียงใหม่, 2532)

### ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

สุ่มตัวอย่างของประชากรที่มาใช้บริการในแต่ละวัน ๆ ละจำนวน 15 คน (โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบุคคลจำนวน 5 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเงินฝากและบริการอื่น ๆ จำนวน 10 คน) ใช้ระยะเวลาสุ่มเก็บตัวอย่างเป็นระยะเวลา 1 เดือน หรือ 20 วันทำการ ตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2545 ถึง วันที่ 17 เมษายน 2545 และกำหนดสุ่มเก็บตัวอย่างในช่วงระหว่างเวลา 9.00 น. ถึง 10.00 น. ช่วงระหว่างเวลา 12.00 น. ถึง 13.00 น. และในช่วงระหว่างเวลา 14.30 น. ถึง 15.30 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาเร่งด่วนมีประชากรมาใช้บริการมากที่สุด และในแต่ละวันความมากน้อยของประชากรที่มาใช้บริการมีไม่เท่ากัน สรุปแล้วจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน ตามที่กำหนดไว้