

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1 ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้ ศึกษาจากประชากรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ทุกคน (Census) มีประชากรจำนวน 112 คน (ข้อมูลสำรวจ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546) ที่มีความคิดเห็นต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ได้เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ 14 มกราคม 2545

1.2 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) เกี่ยวกับเรื่องการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม การปรับรูปแบบการขายและให้บริการของสาขา และการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

2. วิธีการศึกษา

2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

2.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากร (Population) ซึ่งในที่นี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 จำนวน 112 คน

2.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในส่วนนี้ได้จากการค้นคว้าข้อมูลภายในของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และจากการค้นคว้า ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีแหล่งที่มาจากที่ต่างๆ เช่น ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.2 การรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการศึกษาแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือสำรวจคือแบบสอบถามนำไปมอบให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) (เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ - 17 มีนาคม 2546) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

2.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์

ลูกค้า

2.2.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การนำเสนอเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตาม Likert Scales คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และไม่เห็นด้วย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
ไม่เห็นด้วย	1

โดยมีเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า สรุปเป็นข้อความตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบเพิ่มเติม

3. ระยะเวลาดำเนินการศึกษา

เริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือนมกราคม 2546 สิ้นสุด เดือนพฤษภาคม 2546