

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขั้นตอนศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษา ได้แก่ ทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก รวมถึงพฤติกรรมต่อการบริการในรูปแบบขั้นตอนของบริการเคทีบี ลิสซิ่ง โดยพิจารณาในกรอบส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่ายหรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) พนักงานให้บริการ (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

ขอบเขตประชากรและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการบัญชีออมทรัพย์ธรรมดารายบุคคลของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง โดยเก็บข้อมูลเฉพาะสาขาไชยปราการ ในช่วงที่มีการศึกษาซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บัญชีออมทรัพย์ธรรมดารายบุคคลทั้งสิ้น 29,486 ราย (รวบรวมจากรายงานใบคำขอเปิดบัญชีออมทรัพย์รายบุคคล สาขาไชยปราการ) จากการเทียบตาราง Krejcie & Morgan (สุดา สุวรรณศิริมย์, 2548) ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จำนวน 30,000 ราย ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 ราย ดังนั้น ในการศึกษานี้จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) กลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีออมทรัพย์ธรรมดาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 190 ราย ที่เคยใช้บริการของเคทีบีลิสซิ่งและ 190 ราย ที่ไม่เคยใช้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง

วิธีการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าที่เปิดบัญชีออมทรัพย์ธรรมดารายบุคคลของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่ง จำนวน 380 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น หนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจและหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในเขตอำเภอไชยปราการ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ และสถานที่ราชการในเขตอำเภอไชยปราการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการเคทีบีเอสซึ่ง โดยพิจารณาจากกรอบส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา การจัดจำหน่ายหรือช่องทาง การจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด พนักงานให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริการเคทีบีเอสซึ่ง เมื่อมีความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจต่อบริการเคทีบีเอสซึ่ง

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) จำนวนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ในแบบสอบถามที่ถามถึงทัศนคติ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (อ้างใน อากาศร ผดุงสัตยวงศ์, 2544: 32-54) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่งมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

โดยมีช่วงคะแนนที่ใช้วิเคราะห์ผล 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการแปลผล	คะแนนค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50 – 5.00
เห็นด้วยมาก	3.50 – 4.49
ค่อนข้างเห็นด้วย	2.50 – 3.49
ไม่เห็นด้วย	1.50 – 2.49
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.49

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระยะเวลาประมาณ 30 วัน ตั้งแต่ 1 - 30 พฤศจิกายน 2550

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 12 เดือน ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2550 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2551