

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตและวิธีการศึกษา โดยขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตประชากร และขอบเขตเนื้อหา สำหรับวิธีการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ดังรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะศึกษาถึงความพึงพอใจในด้านการให้บริการ พนักงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และสถานที่ รวมถึงปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้วย

#### 3.1.1 ขอบเขตประชากร

1. ประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ จะศึกษาลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว รวม 6 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สี่แยกสนามบิน ช่วงสิงห์ เชียงใหม่ ถนนสุเทพ และช้างคลาน โดยทั่วไปลูกค้า 1 รายจะเปิดบัญชีเงินฝากโดยเฉลี่ยจำนวน 1 บัญชี ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน 2543 สาขาทั้ง 6 แห่งของธนาคารฯ มีจำนวนบัญชีเงินฝากทั้งสิ้น 129,993 บัญชี<sup>1</sup> หรือเทียบเท่าลูกค้าจำนวน 129,993 ราย

2. ขนาดตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งต้องศึกษาลูกค้าทั้งหมดจำนวน 324 ราย<sup>2</sup> โดยกลุ่มตัวอย่างจะเก็บจากลูกค้าของธนาคารกรุงไทย

<sup>1</sup> สำนักงานภาค 3, รายงานงบทดลอง ปี 2543, ( เชียงใหม่ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2543 ), หน้า 8.

<sup>2</sup> Herbert Askin and Raymond R. Colton, *Tables for Statisticians* ( New York : Barnes & Noble Inc., 1963 ), p.151-152.

จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 สาขาในสัดส่วนที่เท่ากัน สาขาละ 54 ราย ช่วงเวลาดังแต่ 8.30 น. ถึง 15.30 น. ในระยะเวลา 1 สัปดาห์

### 3.1.2 ขอบเขตเนื้อหา

1. ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะศึกษาความพอใจในด้านการให้บริการ พนักงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและสถานที่
2. ศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 3.2 วิธีการศึกษา

### 3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธี Quota Sampling ในการสุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 324 ราย<sup>3</sup> โดยจะใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในด้านการให้บริการ พนักงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและสถานที่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งจากหนังสือ ตำรา วารสาร เอกสาร รายงานการวิจัยและบทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะทำกรวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average)

<sup>3</sup> Herbert Askin and Raymond R. Colton, *Tables for Statisticians* (New York : Barnes & Noble Inc.,1963 ), p.151-152.

### 3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นแบบสอบถามวัดการให้ความสำคัญต่อการบริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารฯ โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตาม Likert Scales คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

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

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และแปลความหมายตามเกณฑ์ดัง

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก = ( 5\*ความถี่ของระดับมากที่สุด + 4\*ความถี่ของระดับมาก + 3\*ความถี่ของระดับปานกลาง + 2\*ความถี่ของระดับน้อย + 1\*ความถี่ของระดับน้อยที่สุด )หารด้วยจำนวนทั้งหมด<sup>4</sup>

<sup>4</sup> ชูศรี วงศ์รัตนะ, สถิติเพื่อการวิจัย (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2530), หน้า 85.

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.2.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ระบบคิว คือ ระบบคิวในการให้บริการรับฝาก-ถอนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีลำดับกระบวนการเริ่มจากลูกค้าเข้ามาในธนาคาร จะมีพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ให้คำแนะนำสำหรับการกรอกรายละเอียดในใบรับฝาก-ถอนที่จุดเขียน เมื่อกรอกเสร็จ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ จะคอยให้บริการกดปุ่มเพื่อรับบัตรคิวให้ลูกค้า โดยพนักงานรับฝาก-ถอน จะกดปุ่มเรียกหมายเลขคิวของลูกค้าเพื่อเข้ารับบริการตามลำดับ เมื่อถึงคิว ลูกค้าก็จะเข้ารับบริการตามช่องที่ให้บริการรับฝาก-ถอน หลังจากการให้บริการลูกค้าเสร็จแล้ว ก็จะกดปุ่มเรียกหมายเลขคิวของลูกค้ารายต่อไป<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> บริษัท ทู-มิเตอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, คู่มือการใช้ระบบการบริหารคิว(ระบบคิววิน) สำหรับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), หน้า 5.