

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือในบทนี้ได้กล่าวถึงขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร วิธีการศึกษา และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ซึ่งได้แก่งานด้านรับฝากเงิน และถอนเงินด้วยเช็คหน้าเคาน์เตอร์ งานการโอนเงินแก่สถาบันการเงินและหน่วยราชการ งานด้านการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยที่อยู่ในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ งานบริการทางการเงินแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญในท้องถิ่น โดยการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินจากธนาคารพาณิชย์ งานด้านดูแลการค้าเงินธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ การศึกษานี้จะศึกษาทางด้านคุณภาพของการให้บริการ

ขอบเขตของประชากร

ศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งใช้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือจำนวน 53 ราย ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มที่มาใช้บริการที่สำนักงาน มาใช้บริการด้านการรับฝากเงินเข้าบัญชีกระแสรายวัน

ด้วยเช็ค การโอนเงินและการรับโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (การโอนเงินไปยังธนาคารตนเองในเขตปฏิบัติงานสำนักงานภาคเหนือ) งานบริการทางการเงินแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญในท้องถิ่น โดยการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินจากธนาคารพาณิชย์ ซึ่งกลุ่มที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ และเจ้าหน้าที่ธนาคารเฉพาะกิจ ที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำนวน 16 ราย และจากส่วนงานภายในธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ จำนวน 2 ราย รวมทั้งสิ้น 18 ราย ดังนี้

- ธนาคารพาณิชย์

- 1) เจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์
- 2) เจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขานนช้างคลาน เชียงใหม่
- 3) เจ้าหน้าที่ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ บัญชี 1
- 4) เจ้าหน้าที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ
- 5) เจ้าหน้าที่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าข่อย
- 6) เจ้าหน้าที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักเชียงใหม่
- 7) เจ้าหน้าที่ธนาคารศรีนคร จำกัด(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์
- 8) เจ้าหน้าที่ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์คครชน จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 9) เจ้าหน้าที่ธนาคารดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด(มหาชน) สาขานนช้างเผือก เชียงใหม่
- 10) เจ้าหน้าที่ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 11) เจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าข่อย
- 12) เจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เชียงใหม่
- 13) เจ้าหน้าที่ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) สาขานนไฮเวย์ - เชียงใหม่

- ธนาคารเฉพาะกิจ

- 14) เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่
- 15) เจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดเชียงใหม่
- 16) เจ้าหน้าที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

- ส่วนงานภายในธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

- 17) เจ้าหน้าที่ส่วนเงินตรา
- 18) เจ้าหน้าที่ส่วนธุรการ

2. กลุ่มที่ไม่ได้มาใช้บริการที่บริการที่สำนักงาน โดยจะใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ใช้บริการด้าน ประกอบด้วย ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยที่อยู่ในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ จำนวน 18 ราย และพนักงานหักบัญชีในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือจำนวน 17 ราย¹³ รวมทั้งสิ้น 35 ราย ดังนี้

¹³ “หมวดที่ 102 การแบ่งเขตปฏิบัติการของธนาคารแห่งประเทศไทย”, *ประมวลวิธีปฏิบัติงานของผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย* (2543) : 102-2.

- 15) ข้าราชการประจำสำนักงานคลังจังหวัดซึ่งทำหน้าที่ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี
- 16) ข้าราชการประจำสำนักงานคลังจังหวัดซึ่งทำหน้าที่ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำสำนักงานคลังอำเภอแม่สะเรียง
- 17) ข้าราชการประจำสำนักงานคลังจังหวัดซึ่งทำหน้าที่ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำสำนักงานคลังอำเภอแม่สอด
- 18) ข้าราชการประจำสำนักงานคลังจังหวัดซึ่งทำหน้าที่ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำสำนักงานคลังอำเภอฝาง

- สำนักหักบัญชี

- 1) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดกำแพงเพชร
- 2) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดเชียงราย
- 3) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดเชียงใหม่ - ลำพูน
- 4) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดตาก
- 5) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดนครสวรรค์
- 6) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดน่าน
- 7) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดพะเยา
- 8) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดพิจิตร
- 9) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดพิษณุโลก
- 10) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดเพชรบูรณ์
- 11) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดแพร่
- 12) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 13) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดลำปาง
- 14) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดสุโขทัย
- 15) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดอุดรธานี
- 16) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีจังหวัดอุทัยธานี
- 17) พนักงานหักบัญชี สำนักหักบัญชีอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการประจำสำนักงานคลังจังหวัดซึ่งทำหน้าที่ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย และพนักงานหักบัญชีโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 53 ชุด เพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและไม่พึงพอใจ และระดับปัญหา

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งของผู้ใช้บริการ และประเภทของบริการที่ใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่สอบถามถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับบริการของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1) นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และส่วนที่ 3 ปัญหาซึ่งเกิดจากการให้บริการ ใช้มาตราส่วนแบบลิเกิร์ต (Likert Scale)¹⁴ ดังนี้

ไม่พึงพอใจ, น้อยที่สุด	ให้นำน้ำหนักคะแนนเป็น	1
น้อย	ให้นำน้ำหนักคะแนนเป็น	2

¹⁴ ภูษวลี เวชสาร. การวิจัยการตลาด. (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), หน้า 108 – 109.

ปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	3
มาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	4
มากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	5

การกำหนดช่วงคะแนนเพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับ¹⁵ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึงระดับไม่พึงพอใจ, น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึงระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึงระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึงระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึงระดับมากที่สุด

รายงานผลการศึกษา

การศึกษานี้แบ่งการรายงานผลการศึกษาเป็น 5 บท ดังนี้

- บทที่ 1 เกี่ยวกับหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- บทที่ 2 เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี นิยามศัพท์ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสรุปหน้าที่ และการแบ่งส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย
- บทที่ 3 เกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ขอบเขตและวิธีการศึกษา วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล รายงานผลการศึกษา และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา
- บทที่ 4 เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5 เกี่ยวกับสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา 11 เดือน ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2545 ถึง เดือนพฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

¹⁵ อุเทน ปัญญา. *วิจัยการศึกษา*. (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539), หน้า 236.