

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงค์กิ้งของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวิธีดำเนินการในเรื่อง ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อการบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงค์กิ้ง (Krungsri Drive Thru Baking) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ว่าลูกค้ามีทัศนคติความเข้าใจ ความคิดเห็น ตลอดจนพฤติกรรมที่มีต่อบริการ โดยกำหนดกรอบการพิจารณาตามส่วนประสมการตลาดบริการ 7 P's ได้แก่ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางให้บริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงานให้บริการ (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) และกระบวนการ (Process)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้าทั่วไปที่ขับรถยนต์เข้ามาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ถนนวิภาวดีรังสิต ที่มีบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงค์กิ้ง บริการอยู่ โดยประชากรรวมถึงผู้ที่ขับรถเข้ามาในบริเวณสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ถนนวิภาวดีรังสิต ทั้งในส่วนที่ได้ใช้ และไม่ได้ใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงค์กิ้ง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาคั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ที่ใช้บริการที่แน่นอน ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยคัดเลือกผู้ที่ขับรถเข้ามาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ถนนวิภาวดีรังสิต เลือกตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 300 ราย โดยแบ่งเป็นผู้ขับรถที่ใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงค์กิ้งจำนวน 150 คน และผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงค์กิ้งจำนวน 150 คน

คะแนน	ระดับทัศนคติ
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	ค่อนข้างเห็นด้วย
2	เห็นด้วยน้อย
1	ไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมาย ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาใช้ระยะเวลาประมาณ 7 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม – กันยายน 2548 โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือนมีนาคม - กรกฎาคม 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved