

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ในเรื่องความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการในการให้บริการ (Processes)

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ขอบเขตประชากรในการที่ศึกษา คือ ลูกค้าของธนาคารที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ โดยศึกษาได้จากลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 20,359 ราย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 320 ราย (นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี: 2547) เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่จากกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 320 ราย จากลูกค้าที่มาใช้บริการในวันทำการของธนาคาร แบ่งเป็นช่วงเช้า(9.00-12.00 น.) และช่วงบ่าย(13.00-15.30 น.)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมโดยการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูล

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาใช้เวลา 7 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2548 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved