

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มีขอบเขตเนื้อหาคือ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับจากการบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ กับระดับความคาดหวังของลูกค้า โดยได้รับการบริการจากพนักงานของธนาคารเท่านั้น ไม่รวมถึงการบริการจากพนักงานสัญญาจ้าง (Contract Outsourcing) ที่ทำหน้าที่ให้บริการในธนาคาร หากผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังแสดงว่าพอใจ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าไม่พอใจ ในกรณีที่ผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังแสดงว่ามีความประทับใจ โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังและผลที่ได้รับจากการบริการในเรื่องคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 36,289 ราย (จำนวนบัญชี ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2553) โดยจัดกลุ่มลูกค้าตามประเภทของลูกค้าได้แก่ กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษารื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีกลุ่มเป้าหมายคือ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 36,289 ราย (จำนวนบัญชี ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2553) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 ตัวอย่าง

(Sudman, 1976: 87) และกำหนดจำนวนการเก็บตัวอย่าง โดยคิดเทียบสัดส่วนลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ซึ่งจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	จำนวนลูกค้า (ราย)	สัดส่วน (%)	จำนวนการเก็บ ตัวอย่าง (ชุด)
กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม (Pure-Social)	14,736	40.61	162
กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม (Semi-Social)	9,419	25.96	104
กลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ (Semi-Commercial)			
กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ (Pure-Commercial)	12,134	33.44	134
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>36,289</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด จากลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งตีพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เอกสารอ้างอิงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หนี้สิน และประเภทของลูกค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อมั่น ไร้กังวล และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ

โดยในการวัดระดับความคาดหวังของลูกค้าและผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคาดหวัง/ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลส่วนบุคคลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ คำถามแต่ละข้อที่ใช้รวบรวมข้อมูลวัดค่าโดยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการทดสอบทีแบบจับคู่ (Paired t-test)

โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการตามหลักการของ Parasuraman, Zeithaml; & Berry (1989: 133) ดังนี้

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพสูงพอใจมากหรือประทับใจในคุณภาพของการบริการ

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึง การบริการมีคุณภาพปานกลางหรือพอใจในคุณภาพของการบริการ

**ระยะเวลาในการดำเนินการ**

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาการศึกษารวมทั้งสิ้น 1 ปี 1 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 - เดือนเมษายน พ.ศ. 2554 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1-31 กรกฎาคม พ.ศ. 2553

**สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล**

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่