

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้แบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินโครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ (Total Quality Service , TQS) ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จากเอกสารต่าง ๆ ของธนาคารทหารไทยที่เกี่ยวข้องโครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ ซึ่งนำเสนอแก่พนักงาน ระหว่างปี พ.ศ.2536 จนถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2541 และ ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อ โครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้ หน่วยงานทุกหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ และสาขาทุกสาขา มีการปฏิบัติกิจกรรมทุกกิจกรรมในโครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ ซึ่งผู้ศึกษาเลือกจะทำการศึกษาเฉพาะที่สำนักงานสาขา เนื่องจากสามารถที่จะประเมินผลได้ชัดเจน ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ จึงศึกษาจาก พนักงานของธนาคารที่ทำงาน สังกัดสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรเป้าหมาย คือ พนักงานทุกคนของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานสังกัดสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 72 คน จาก 5 สาขา ได้แก่

|                              |           |           |
|------------------------------|-----------|-----------|
| 1. สาขาเชียงใหม่             | 21        | คน        |
| 2. สาขาตลาดหนองหอย-เชียงใหม่ | 21        | คน        |
| 3. สาขาถนนห้วยแก้ว-เชียงใหม่ | 11        | คน        |
| 4. สาขาเชียงใหม่พลาซ่า       | 11        | คน        |
| 5. สาขาตลาดวโรรส-เชียงใหม่   | 8         | คน        |
| รวม                          | <u>72</u> | <u>คน</u> |

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย ไม่ (ไม่มี ไม่ใช่ ไม่ทราบ) แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และระยะเวลาที่เข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ โครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ ในด้าน
- 2.1 ความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และความต้องการ
  - 2.2 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และ ศูนย์ TQS
  - 2.3 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติกิจกรรม
  - 2.4 ความสนใจในการประเมินผล และ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติกิจกรรม
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมในโครงการแต่ละกิจกรรมเปรียบเทียบกัน คือ
- กิจกรรมใดที่มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด
  - กิจกรรมใดที่มีความไม่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด
  - กิจกรรมใดที่มีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด
  - กิจกรรมใดที่มีประโยชน์ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด
  - กิจกรรมใดที่มีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด
  - กิจกรรมใดที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด
  - กิจกรรมใดที่ควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด
  - กิจกรรมใดที่ควรยกเลิกมากที่สุด
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อ ปัจจัย ที่ช่วยส่งเสริมในการทำกิจกรรมในโครงการ TQS และ ปัญหา ในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น            | คะแนน |
|-----------------------------|-------|
| มากที่สุด                   | 4     |
| มาก                         | 3     |
| น้อย                        | 2     |
| ไม่ ( ไม่มี ไม่ใช่ ไม่ทราบ) | 1     |

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

| <u>คะแนนเฉลี่ยระหว่าง</u> | <u>ความหมาย</u>            |
|---------------------------|----------------------------|
| 3.50 - 4.00               | มากที่สุด                  |
| 2.50 - 3.49               | มาก                        |
| 1.50 - 2.49               | น้อย                       |
| 1.00 - 1.49               | ไม่ (ไม่มี ไม่ใช่ ไม่ทราบ) |

การรายงานผลการวิจัย

การรายงานผลการวิจัย แบ่งเป็น

- บทที่ 1. บทนำ
- บทที่ 2. ทฤษฎี หรือ แนวคิด
- บทที่ 3. ระเบียบวิธีการศึกษา
- บทที่ 4. การวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5. สรุปผล อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ