

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่มีต่อการให้บริการของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร ที่มีต่อการให้บริการของ ส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถกำหนดขอบเขตการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการของ ส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยทำการศึกษาคูณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการของ ส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการของ ส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่โดยศึกษาว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อบริการที่ได้รับจริงเพื่อระดับความพึงพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการดังกล่าว โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อบริการที่ได้รับจริงไว้ 5 ด้านตามองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้แก่

รูปลักษณะ (Tangibles) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อยได้แก่ 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์และความเพียงพอของคาร์เตอร์บริการ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ 3) สถานที่ที่ให้บริการ 4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ 5) ความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ 6) Web site ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ 7) ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสาร

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย 5 ส่วนย่อยได้แก่ 1) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว 2) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า 3) การทำงานไม่ผิดพลาด 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ 5) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย 6 ส่วนย่อยได้แก่ 1) มีระบบการให้บริการได้รวดเร็ว 2) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า 3) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน 4) ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ 5) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็วของพนักงานที่ให้บริการ 6) ความเต็มใจช่วยเหลือและบริการของพนักงานที่ให้บริการ

การให้ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อยได้แก่ 1) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ 2) ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน 3) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร 4) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความปลอดภัยและเชื่อถือในการให้บริการของธนาคาร 5) พฤติกรรมของพนักงานมีความเป็นมิตรและซื่อสัตย์

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วย 5 ส่วนย่อยได้แก่ 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานที่ให้บริการ 2) ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ 3) การเปิดให้บริการในเวลาที่ใช้บริการสะดวก 4) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้ให้บริการ 5) ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน 6) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน 7) ความเต็มใจช่วยเหลือและบริการของพนักงาน 8) การให้บริการติดต่อง่ายและมีการสื่อสารที่สะดวก

ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้จะทำการศึกษาการให้บริการส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย ของพนักงานธนาคารพาณิชย์และพนักงานธนาคารเฉพาะกิจจำนวน 15 ธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักงานภาคเหนือ, 2546) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนของธนาคาร รวมทั้งสิ้น 60 คน ประกอบด้วยศูนย์เงินสด 5 ศูนย์ ๆ ละ 2 คน รวม 10 คนและสาขาธนาคาร 25 สาขา ๆ ละ 2 คน รวม 50 คน โดยศูนย์เงินสดจะเป็นตัวแทนของสาขาธนาคาร มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเบิก-ส่งธนบัตร ให้กับ ธนาคารแห่งประเทศไทย และเป็นศูนย์กลางให้สาขาธนาคารนั้นเบิกและส่งธนบัตร โดยมีเจ้าหน้าที่และผู้จัดการศูนย์เป็นผู้บริหารและดำเนินงาน มีอัตรากำลัง 7-8 คน (รวมผู้จัดการศูนย์) ส่วนสาขาธนาคารจะมีแคชเชียร์ ผู้ช่วยแคชเชียร์ และเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้มีหน้าที่เบิกและส่งธนบัตรกับธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ที่มีการตั้งศูนย์เงินสด คือ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

และสาขาธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ 25 สาขา คือ

- | | |
|---|--------|
| 1. ธนาคารออมสิน | 8 สาขา |
| 2. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) | 6 สาขา |
| 3. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) | 4 สาขา |
| 4. ธนาคารยูโอบี รัตนาสิน จำกัด (มหาชน) | 1 สาขา |
| 5. ธนาคาร ดี บี เอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) | 1 สาขา |
| 6. ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) | 1 สาขา |
| 7. ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) | 1 สาขา |
| 8. ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด นครธน จำกัด (มหาชน) | 1 สาขา |
| 9. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ | 1 สาขา |
| 10. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร | 1 สาขา |

วิธีการศึกษา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการของ ส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย

การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามพนักงานธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการ กับส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยสุ่มจากกลุ่มประชากร ตัวอย่างจำนวน 60 ตัวอย่าง ซึ่งแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการของ ส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามถึงปัญหาการ ให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการ ให้ บริการของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย

2. ข้อมูลทัศนคติ ศึกษาคุณค่าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ถึงตีพิมพ์ วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวัดความพึงพอใจถึงบริการที่ได้รับจริงโดยการใช้มาตราวัด ไลเคิร์ตสเกล (Linkert Scale) เพื่อถามถึงระดับความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการทั้ง 5 องค์ประกอบโดยมีคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พอใจมาก	4 คะแนน
พอใจปานกลาง	3 คะแนน
พอใจน้อย	2 คะแนน
ไม่พอใจ	1 คะแนน

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ซึ่งการแปลความหมายตามเครื่องมือ Linkert Scale (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2530: 85) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
พอใจมากที่สุด	4.50-5.00
พอใจมาก	3.50-4.49
พอใจปานกลาง	2.50-3.49
พอใจน้อย	1.50-2.49
ไม่พอใจ	1.00-1.49

และค่าเฉลี่ยที่ได้จากการแปลผลในระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันจะสามารถทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ โดยที่ ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ถูกค่าจะเกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ถูกค่าจะเกิดความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Description) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อันประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เก็บตัวอย่างของประชากรที่มารับบริการในแต่ละวันๆ ละ 12 คน โดยแบ่งเป็นแต่ละธนาคารใช้เวลาเก็บตัวอย่างเป็นระยะเวลา 5 วันทำการ ระหว่างวันที่ 3 – 7 มีนาคม 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved