

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็น การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นครั้งนี้ คือ พนักงานระดับผู้จัดการสาขา หรือผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 360 สาขา (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รายชื่อสาขาธนาคาร, 2553) ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 360 สาขา

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจากหน่วยงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 360 คน โดยใช้แบบสอบถาม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และลักษณะของสาขา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ในการบริการบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546: 75) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญ/ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	ระดับความสำคัญ/ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	ระดับความสำคัญ/ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	ระดับความสำคัญ/ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	ระดับความสำคัญ/ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	ระดับความสำคัญ/ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 - เดือนเมษายน 2554 เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง
เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนมีนาคม 2554



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved