

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของ ลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ จำนวน 5 องค์ประกอบ ของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประจวบ คีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนบัญชีเงินฝากรวมทั้งสิ้น 41,153 บัญชี (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2553 : ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินทุกประเภทมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสิน)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของยามานะ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ชัย สิริทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2544)

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} = \frac{41,153}{(1 + 41,153(0.05)^2)} = 396.14$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรลูกค้า

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

จากสูตรการคำนวณข้างต้น สามารถกำหนดตัวอย่างได้จำนวนไม่น้อยกว่า 397 คน ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 400 ราย และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาโดยเฉลี่ยวันละประมาณ 150 - 200 คนต่อสาขา (รวบรวมจากบัตรคิวที่ลูกค้าใช้บริการ) จึงใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน (ประมาณ 20 วันทำการ ในเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2554) วันละจำนวน 20 ราย จำแนกเป็นช่วงเช้า (09.00 - 12.30 น.) จำนวน 10 ราย และช่วงบ่าย (12.31 - 15.30 น.) จำนวน 10 ราย

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ เอกสารรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่น เอกสารวารสาร และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ที่ประยุกต์มาจากแบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ
ธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดระดับปัญหาในการใช้บริการมี
ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่
ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร วิเคราะห์โดยใช้
ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. ข้อมูลปัญหาในการการให้บริการของธนาคาร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)
ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	ปัญหาระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	ปัญหาระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ปัญหาระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	ปัญหาระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	ปัญหาระดับน้อยที่สุด

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวางแผนการดำเนินงานวิจัย โดยมีกำหนดระยะเวลาในการศึกษาไว้ 6 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนกันยายน 2554

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved