

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร : การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ประชากรในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกมีจำนวนทั้งสิ้น 90,386 คน (<http://www.phsmum.go.th,2544>) สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 383 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ แต่ทั้งนี้จะสุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 402 ตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง : กำหนดโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความคลาดเคลื่อนการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ $\pm 5\%$ ของสัดส่วนของจำนวนประชากรที่กำหนด จะสุ่มเท่ากับ 0.5 โดยใช้สูตรคำนวณ (Krojcie & Morgan, 1970 : p 607-610) ดังนี้

$$n = \frac{p(1 - p)}{\frac{(e)^2}{(Z)^2} + \frac{p(1 - p)}{N}}$$
$$= \frac{0.5(1 - 0.5)}{0 + \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.5(1 - 0.5)}{90,386}}$$
$$= 382.5341$$

n คือ ขนาดตัวอย่าง

p คือ สัดส่วนของประชากรที่กำหนด

Z คือ ค่า z-score ณ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

e คือ ร้อยละของระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

N คือ จำนวนประชากร

โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (ชมรมธนาคารจังหวัดพิษณุโลก,2544) และเพื่อให้การสุ่มตัวอย่างกระจาย เพื่อให้ได้ตัวอย่างจากทุกธนาคาร และทุกสาขาของธนาคาร การเก็บตัวอย่างจะกระจายเก็บ จากทุกสาขาของแต่ละธนาคาร ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การสัมภาษณ์สอบถาม ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ตามแบบสอบถาม โดยสุ่มเก็บตัวอย่างหน้าสำนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ดังกล่าว แบ่งเป็นธนาคารละ 40 ตัวอย่าง โดยแต่ละธนาคารจะกระจายเก็บตัวอย่างจากทุกสาขา ในสัดส่วนเท่ากัน คือ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 4 สำนักงาน เก็บสาขาละ	10	ตัวอย่าง
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 4 สำนักงาน เก็บสาขาละ	10	ตัวอย่าง
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 2 สำนักงาน เก็บสาขาละ	20	ตัวอย่าง
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 3 สำนักงาน เก็บสาขาละ	14	ตัวอย่าง
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 2 สำนักงาน เก็บสาขาละ	20	ตัวอย่าง
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 2 สำนักงาน เก็บสาขาละ	20	ตัวอย่าง
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน	40	ตัวอย่าง
ธนาคารนครหลวง จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน	40	ตัวอย่าง
ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน	40	ตัวอย่าง
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน	40	ตัวอย่าง

ขอบเขตเนื้อหา

ทำการศึกษาถึงการให้ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาว่าผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างไร ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน คือ

รูปลักษณะ (Tangibles) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่บริการ 3) การแต่งกายของพนักงาน 4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย 5 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ 2) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า 3) การทำงานไม่ผิดพลาด 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์ / เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ 5) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว 2) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า 3) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน 4) ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

การให้ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ 2) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ 3) ความมีมารยาทและคุณภาพของพนักงาน 4) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วย 5 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ 2) เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการผู้ให้บริการ 4) ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน 5) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามกลุ่มผู้บริโภค ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 402 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามเครื่องมือ Linkert Scales (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530, 85) มีคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน	พอใจมากที่สุด
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน	พอใจมาก
ค่อนข้างเห็นด้วย	3 คะแนน	พอใจปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	ไม่พอใจ
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1 คะแนน	ไม่พอใจอย่างมาก

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจและการแปลความหมาย
4.50 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พอใจมาก
2.50 – 3.49	พอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ไม่พอใจ
1.00 – 1.49	ไม่พอใจอย่างมาก

ค่าเฉลี่ย	ระดับความความคิดเห็นและการแปลความหมาย
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก มีความคาดหวังในระดับมาก
2.50 – 3.49	ค่อนข้างเห็นด้วย มีความคาดหวังในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ไม่เห็นด้วย มีความคาดหวังในระดับน้อย
1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก มีความคาดหวังในระดับน้อยมาก

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเก็บรวบรวมจากเอกสารในองค์กร สิ่งตีพิมพ์ ข้อมูลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวกับการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ประยุกต์มาจาก แบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Parasusaman, Zeithaml, & Berry, 1994 :p.201 – 203) ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามถึงความคาดหวังที่มีต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยที่ใช้บริการ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Description) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อันประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage)

ระยะเวลาการศึกษา

มีนาคม – พฤษภาคม 2545