

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินตามการรับรู้ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาต่าง ๆ ในสังกัดเขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อทราบจำนวนความถี่ และร้อยละของลักษณะทั่วไปของลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร และเหตุผลที่เลือกใช้บริการของธนาคาร และเป็นการวิจัยเชิงเหตุผล (Causal research) เพื่อทราบผลของจำนวนบัญชีเงินฝากของลูกค้า ประเภทเงินฝาก และระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารออมสินต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตบางแค ซึ่งได้กำหนดวิธีการศึกษา ภายใต้วหัวข้อต่อไปนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา
2. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการศึกษา

#### 3.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ คือ การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการรวม 10 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ความสะดวกในการให้บริการ (2) การติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ (3) ความรู้ความสามารถของบุคลากร (4) ความสุภาพ เป็นมิตรของผู้ให้บริการ (5) ความน่าเชื่อถือ (6) ความคงเส้นคงวาในการให้บริการ (7) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (8) ความปลอดภัย (9) ความเข้าใจลูกค้า (10) สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ และปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสินโดยใช้กรอบส่วน

ประสมการตลาดบริการได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

### 3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง
2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ รวมถึงงานวิจัยจากห้องสมุด และรายงานทางสถิติ ตลอดจนแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิเช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านฝากออมเงิน การบริการสินเชื่อ และการบริการอื่นๆ ของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 สาขา ได้แก่ สาขาบางแค สาขาตลาดพลู สาขาท่าพระ สาขาจรัลสนิทวงศ์ สาขาวัดไทร สาขาลี้ซัน สาขาบางพลัด และสาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของยามานะ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน 5% (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ, 2544) จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการทั้งหมด 8 สาขา สาขาละ 50 ราย โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

ตารางที่ 1 แสดงขนาดตัวอย่างของแต่ละสาขาในสังกัดเขตบางแคที่ใช้ในการศึกษา

สาขาที่ใช้ในการศึกษา	ขนาดตัวอย่าง
สาขาบางแค	50
สาขาสลาดพลู	50
สาขาท่าพระ	50
สาขารัฐสุนิทวงศ์	50
สาขาวัดไทร	50
สาขาบางพลัด	50
สาขาดลิ่งชัน	50
สาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ	50
<b>รวม</b>	<b>400</b>

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้านาคาร

คำถามในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง สำหรับรวบรวมข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารออมสิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารออมสิน โดยใช้เป็นคำถามปลายปิด แบบหลายตัวเลือก

#### ส่วนที่ 2 การรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

คำถามในส่วนนี้เป็นแบบวัดการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของลูกค้านาคารออมสิน ซึ่งได้นำแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) มาประยุกต์สร้างตามความเหมาะสมเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของธนาคาร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมิน หรือให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ และปัญหา โดยวัดจากมาตรวัดแบบประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพ/ปัญหามากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพ/ปัญหามาก	หมายถึง	4	คะแนน
กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพ/ปัญหาปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพ/ปัญหาน้อย	หมายถึง	2	คะแนน
กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพ/ปัญหาน้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

ในการประเมินผล เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความจากคะแนนเฉลี่ย ได้แบ่งตามแนวคิดของ เบสท์ (Best, 1977: 179-187) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการและปัญหาของ ธนาคาร ใช้แบบอันตรภาคชั้น โดยแบ่งผลคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	การบริการมีคุณภาพ/ปัญหามากที่สุด
3.41 – 4.20	การบริการมีคุณภาพ/ปัญหามาก
2.61 – 3.40	การบริการมีคุณภาพ/ปัญหาปานกลาง
1.81 – 2.60	การบริการมีคุณภาพ/ปัญหาน้อย
1.00 – 1.80	การบริการมีคุณภาพ/ปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคาร  
เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. ขั้นเตรียมสร้างเครื่องมือในการศึกษา

จัดทำแบบสอบถามและตรวจสอบแก้ไข โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่ถูกต้องสมบูรณ์ มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สำหรับนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

#### 2. ขั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 จัดทำหนังสือแสดงความประสงค์และขอความอนุเคราะห์ ไปยังสาขาธนาคารออมสิน ทั้ง 8 สาขา สังกัดเขตบางแค ได้แก่ สาขาบางแค สาขาตลาดพลู สาขาท่าพระ สาขารัฐสนิทวงศ์ สาขาวัดไทร สาขาบางพลัด สาขาตลิ่งชัน และสาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ ที่ใช้เป็นพื้นที่ศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคาร ด้วยการตอบแบบสอบถามที่แนบส่งไปด้วย

2.2 ดำเนินการติดต่อไปยังสาขาธนาคารออมสินที่ใช้เป็นพื้นที่ศึกษา เพื่อขอรับแบบสอบถามกลับคืนเมื่อถึงกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ เพื่อทำการตรวจสอบ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2.3 หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด และแยกออกเป็นกลุ่มตามสาขาธนาคาร
- ทำการตรวจให้คะแนนและลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถามทั้งหมด
- บันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร และเหตุผลที่เลือกใช้บริการของธนาคารและคุณลักษณะอื่นๆ

2. ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปตารางสถิติด้วยค่าสถิติแบบพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3. การใช้ค่า T-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การใช้ค่า F-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปร มากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2550 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is flanked by two stylized wings or rays. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image. Thai text is also present around the top and sides of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved