

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร มีระเบียบวิธีการศึกษาต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับจากการให้บริการของ ธนาคารฯ กับระดับความคาดหวังของลูกค้า หากผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังแสดงว่าพอใจ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าไม่พอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังแสดงว่า มีความประทับใจโดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังในเรื่องคุณภาพ 5 ด้านได้แก่ รูปสัญลักษณ์ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารที่มาใช้บริการ กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร โดยศึกษาจากลูกค้ารายย่อย จำนวนทั้งสิ้น 21,321 ราย (ที่มา : ฐานข้อมูลลูกค้าสาขาย่อยคลองครุ สมุทรสาคร ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2551 ฝ่ายบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยการคำนวณจากจำนวนลูกค้าของธนาคารที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane. 1970:725) และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือการใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดขนาดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

เพราะฉะนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{21,321}{1+(21,321)(0.05)^2}$$

$$n = 393 \text{ ตัวอย่าง}$$

ทั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากลูกค้า ที่มาใช้บริการในวันทำการของธนาคาร วันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.30 น.-16.30 น. และวันเสาร์ เวลา 08.30 น.-15.30 น. จำนวน 393 ตัวอย่าง

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถาม เลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขานาครนครศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จากกลุ่มตัวอย่าง 393 ราย

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารนครศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารนครศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปข้อมูลขั้นต้นจากแบบสอบถามที่เก็บได้
2. สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ สองกลุ่มประชากร (t-Test) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (One-way ANOVA)

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นการประเมิน การให้คะแนนระดับความสำคัญ 5 ระดับ ดังนี้

| ระดับความคาดหวัง/ระดับบริการจริงที่ได้รับ | ระดับคะแนน |
|---|------------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

การทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับค่าเฉลี่ยบริการจริงที่ได้รับ ถ้า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยบริการจริงที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แปลผลว่า ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจ

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัด สมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัด สมุทรสาคร

ระยะเวลาในการศึกษา

ใช้ระยะเวลาศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนพฤษภาคม 2552 สำหรับระยะเวลาที่เก็บข้อมูล ใช้เวลา 15 วัน ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัด สมุทรสาคร ช่วงเวลา 08.30-16.30 น. ในวันเปิดทำการของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved