

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดยใช้การเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับจากการให้บริการของธนาคารฯ กับระดับความคาดหวังของลูกค้า หากผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังแสดงว่าพอใจ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าไม่พอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังแสดงว่า มีความประทับใจ โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การรับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเห็นอกเห็นใจ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2553 ธนาคารกรุงเทพ สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีจำนวนบัญชีเงินฝาก 5,673 บัญชีและบัญชีสินเชื่อ 84 บัญชี รวมทั้งหมด 5,757 บัญชี (บมจ.ธนาคารกรุงเทพ,2553)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane อ้างถึงใน ซัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ 2544:31) ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 กำหนดความผิดพลาดไม่เกิน +/- ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 380 ราย ผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อและมีบัญชีเงินฝาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

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

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{5,757}{1 + 5,757 (0.05)^2}$$

n = 374 ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ จำนวน 380 ตัวอย่าง

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการค้นคว้าจากเอกสารและบทความต่างๆ โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่นๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (www.baac.or.th) และระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร (baacnet)

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่
 1. รูปลักษณ์
 2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
 3. การรับประกัน/การให้ความมั่นใจ
 4. การตอบสนองลูกค้า
 5. การเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (กฤษณี เวชสาร.2546: 122-124) โดยใช้คำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคาดหวัง/ระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนน

มากที่สุด

5

มาก

4

ปานกลาง

3

น้อย

2

น้อยที่สุด

1

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	คาดหวัง/พึงพอใจ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	คาดหวัง/พึงพอใจ มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	คาดหวัง/พึงพอใจ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	คาดหวัง/พึงพอใจ น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	คาดหวัง/พึงพอใจ น้อยที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลา 5 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กันยายน 2553

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน