

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา ประชากรและขนาดตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา และนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 ตามส่วนประสมการตลาดบริการ 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ เท่านั้น เนื่องจากในระบบบัตรคิว จะไม่มีส่วนประสมด้านราคา สถานที่จัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยผ่านระบบบัตรคิวในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 จำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาธนบุรี สาขาซอยถนนรถไฟ สาขาโพธาราม สาขาเขาย้อย สาขาสมุทรสงคราม สาขาสมุทรสาคร และสาขาซอยถนนราษฎร์บรรจบ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 83,265 ราย (กลุ่มบริการข้อมูล ฝ่ายอำนวยการ สาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) , 2545)

#### ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากร โดยคำนวณตามสูตรของ ยามาเน่ (อ้างถึงในชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2544 : 31) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร } n &= \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\ \text{โดย } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดของประชากร} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง} \\ &\quad \text{กำหนดให้เท่ากับ 0.05} \\ n &= \frac{83,265}{1 + 83,265 (0.05)^2} \\ &= 398.09 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้จะต้องไม่น้อยกว่า 398 ตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดจำนวน 400 ตัวอย่าง

ขั้นตอนการคัดเลือกตัวอย่างมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขนาดตัวอย่างที่ได้มาคำนวณเพื่อแบ่งสัดส่วนที่เหมาะสมตามจำนวน

ลูก้า ของสาขาต่างๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 (Quota Sampling) ดังนี้

สาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28	จำนวนลูก้า (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สาขาราชบุรี	9,996	45
สาขาโพธาราม	9,435	45
สาขาย่อย ถนนรถไฟ	4,133	20
สาขาเขาย้อย	8,186	40
สาขาสมุทรสงคราม	5,658	30
สาขาสมุทรสาคร	36,771	175
สาขาย่อย ถนนราษฎร์บรรจบ	<u>9,086</u>	<u>45</u>
รวม	<u>83,265</u>	<u>400</u>

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากลูกค้าสาขาต่างๆ ให้ได้ตามจำนวนที่คำนวณ โดยเริ่มตั้งแต่ช่วงเวลา 8.30 - 15.30 น. ของทุกวันทำการของธนาคารตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2546 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2546

### วิธีการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของสาขาธนาคาร ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 จำนวน 400 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการ งานวิจัยต่างๆ วารสาร จุลสาร สิ่งพิมพ์และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการต่อระบบบัตรคิว ประกอบด้วย เพศ สถานะ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนที่ใช้บริการโดยเฉลี่ย บริการที่ใช้บ่อยที่สุด ช่วงวันที่ที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด ระยะเวลาคอยในคิวโดยเฉลี่ย และธนาคารใดบ้างที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการบัตรคิวของผู้ตอบแบบสอบถาม

### วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistion) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามที่มีตัวเลือกแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบ Rating Scale ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลปัญหาของการให้บริการบัตรคิวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ปัญหามากที่สุด ปัญหามาก ปัญหาปานกลาง ปัญหาน้อย และไม่มีปัญหา โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีปัญหา	1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึงระดับปัญหามาก
2.50 - 3.49	หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึงระดับปัญหาน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึงระดับไม่มีปัญหา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลา 5 เดือน ตั้งแต่ พฤษภาคม ถึง กันยายน 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved