

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับจากการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่กับระดับความคาดหวังของลูกค้า หากผลที่ได้รับตรงกับ ความคาดหวังแสดงว่าพอใจ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าไม่พอใจ และในกรณีที่ได้รับ สูงกว่าความคาดหวังแสดงว่ามีความประทับใจ โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวัง และผลที่ได้รับจากการให้บริการในเรื่องคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณะ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

นอกจากนี้ยังศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ขอบเขตประชากร คือ จำนวนลูกค้าที่เปิดบัญชีในการซื้อขายหลักทรัพย์กับบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 8 บริษัท (10 สาขา) ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ แอ็ดคินชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ เอบีเอ็น แอมโร เอเชีย จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ ทรินิตี้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด มีจำนวนบริษัทละ 1 สาขา ส่วนบริษัทหลักทรัพย์ ไอบี จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์ ซิกโก้ จำกัด (มหาชน) มีจำนวนบริษัทละ 2 สาขา แต่เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่บริษัทหลักทรัพย์แต่ละบริษัทไม่สามารถเปิดเผยได้ ซึ่งถ้าไม่ทราบ ตัวอย่าง ประชากร คุณทลี เวชสาร ให้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มของผู้ทำวิจัยเอง (Judgement Sampling) (คุณทลี เวชสาร, 2545) ได้ขนาดตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งหมด 320 ตัวอย่าง

โดยมีการกระจายแบบสอบถามไปยังทุกบริษัทในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ บริษัทละ 40 ตัวอย่าง ส่วนบริษัทหลักทรัพย์ไทยที่มี 2 สาขา จะแบ่งเก็บสาขาละ 20 ตัวอย่าง

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ประกอบด้วย

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้าที่เปิดบัญชีในการซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งเข้ามาใช้บริการ ณ ห้องค้าของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 8 บริษัท (10 สาขา) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 320 ราย ซึ่งแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

โดยในการวัดระดับความคาดหวังของลูกค้าและผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scales) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530) โดยมีคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคาดหวัง/ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ

คะแนน

มากที่สุด

5

มาก

4

ปานกลาง

3

น้อย

2

น้อยที่สุด

1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้จะนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ4.50-
5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากวารสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามนั้นจะวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved