

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาถึงการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนผสมการตลาดบริการคุณภาพของการให้บริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในระหว่างการให้ และหลังการให้บริการ

สถานที่ดำเนินการวิจัย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ ที่ตั้ง 232/5 ถนนบรมมาสน์
คำบลท่าอิฐ อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ อุดรดิตถ์ 53000

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้จัดการสาขาอาวุโส และสมุหบัญชี (รองผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าอาวุโส)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงปริมาณในงานวิจัยครั้งนี้เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จากสถิติการทำธุรกรรมทางการเงินไฮเคาน์เตอร์ ของปี พ.ศ. 2550-2552 ที่ผ่านมามีจำนวนทั้งสิ้น 433,486 ราย เฉลี่ยปีละ 144,496 ราย และเฉลี่ยเดือนละ 12,042 ราย

ตาราง 2 แสดงสถิติลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ปี 2550 - 2552

ประจำเดือน	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ			ลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์		
	ไฮเคาน์เตอร์เฉลี่ยต่อเดือน (คน)			เฉลี่ยต่อวันทำการธนาคาร (คน)		
	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
มกราคม	11,003	9,912	13,900	355	320	632
กุมภาพันธ์	11,943	10,399	14,500	427	372	725
มีนาคม	13,296	12,074	22,108	429	390	1,005
เมษายน	10,699	11,614	9,787	357	388	516
พฤษภาคม	12,219	11,782	18,294	330	381	872
มิถุนายน	12,478	13,931	10,528	416	465	479
กรกฎาคม	11,258	13,301	9,620	364	430	419
สิงหาคม	12,421	11,703	9,802	401	378	467
กันยายน	10,073	12,875	10,073	327	430	458
ตุลาคม	12,874	13,738	9,289	416	444	423
พฤศจิกายน	12,630	12,068	9,341	421	403	445
ธันวาคม	9,120	13,038	9,768	295	421	489
รวมเฉลี่ยต่อเดือน/วัน	11,667	12,916	12,251	379	402	578

ที่มา : รายงานปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินไฮเคาน์เตอร์ (2550 ; 2552)

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จำนวน 2 คน คือ ผู้จัดการสาขาอาวุโส และสมุห์บัญชี (รองผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าอาวุโส)

2. ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเอนด์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จากสถิติการทำธุรกรรมทางการเงินไฮเอนด์เตอร์ ของปี พ.ศ. 2550-2552 ที่ผ่านมา มีจำนวนทั้งสิ้น 433,486 ราย เฉลี่ยปีละ 144,496 ราย และเฉลี่ยเดือนละ 12,042 ราย

ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ใช้วิธีการหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (สุวิมล ติรภานันท์, 2551: 174) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เพื่อหาขนาดตามสูตรการหากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

จากจำนวนสถิติลูกค้าที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของแต่ละปี รวมสามปี ได้เท่ากับ

จำนวนลูกค้าเฉลี่ยรวมต่อเดือนสามปี	= 11,667+12,916+12,251 = 36,834 คน
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยทั้งสามปี	= 36,834/3 = 12,278 คน

$$n_p = \frac{N}{1 + NE^2}$$

- โดยที่ n_p = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)
- N = จำนวนประชากรทั้งหมด
- E^2 = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด 10%

แทนค่าลงในสูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้ดังนี้

$$n_p = \frac{12,278}{1 + (12,278 \times (0.05)^2)}$$

$$n_p = 387.3797$$

จากการคำนวณได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ปัจจุบัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 ลูกค้าเฉลี่ย 12,215 คนต่อเดือน หรือเฉลี่ย 578 คนต่อวัน) จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเอนด์เตอร์ ของธนาคารกรุงไทย สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม มี 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยสอบถามลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทยฯ สาขาอุดรดิตถ์ เท่านั้น และแบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน โดยสัมภาษณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ เฉพาะผู้จัดการสาขาอาวุโส และสมุห์บัญชี (รองผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าอาวุโส) เท่านั้น

แบบสอบถามสำหรับลูกค้า ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการ ไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร ประเภทของการใช้ธุรกรรมกับไฮเคาน์เตอร์ และเวลาที่ใช้ในการทำธุรกรรมกับไฮเคาน์เตอร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลระดับความพึงพอใจในระหว่างและหลังการใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านพนักงานหรือบุคลากร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ ได้แก่ ชื่อ-สกุลของพนักงาน วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ เวลาที่สัมภาษณ์ สถานที่ที่ทำการสัมภาษณ์ เพศ อายุ อาชีพ และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

การทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือก่อนที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างเสร็จแล้วเสนอให้คณะกรรมการทั้ง 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบปรับปรุงให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าทดสอบแอลฟาของครอนแบท (Alpha Cronbach) (Thechatakerng, 2005) ได้เท่ากับ 0.9473 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย ได้ผล และสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแท้จริง จำนวน 400 ราย

การเก็บข้อมูลวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

รวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยออกแบบสอบถามแล้วให้พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตต์ และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ กับทางธนาคารฯ โดยแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้า ในขณะที่ลูกค้ากำลังใช้บริการไฮเคาน์เตอร์แต่ละช่องบริการ และรอรับแบบสอบถามกลับจากลูกค้าในทันทีเมื่อลูกค้าตอบแบบสอบถามเสร็จ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับในด้านข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลด้วยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หอสมุด และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลเพิ่มเติมและใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยฉบับนี้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อทำการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical package for social science SPSS for windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป โดยจะสอบถามข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการฯ ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารฯ รวมถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการฯ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Variable)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การประเมินผลความพึงพอใจระหว่างและหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนประสมทางการตลาดบริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานหรือบุคลากร และด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนประสมทางการตลาด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ

ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับคะแนนคำตอบในด้านการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ ใช้เกณฑ์ระบบการให้คะแนนการแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551:336) โดยกำหนดระดับความสำคัญ และช่วงคะแนน ดังนี้

การวัดระดับความสำคัญมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ระดับความสำคัญ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้		
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-0.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน (Test of Hypothesis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดย
การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)