

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัย โดยครอบคลุมถึง ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวทางการศึกษา แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า

ซึ่งทั้งหมดนี้ลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการ จากการเปรียบเทียบระดับการบริการที่ได้รับจะเท่ากับหรือมากกว่าระดับคุณภาพการบริการที่ตนคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่สร้างความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มประชากรและขนาดตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อบุคคลธรรมดาที่ยังคงมียอดใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 283 ราย (บัญชีลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ ณ 1 พฤษภาคม 2554) โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ากลุ่มบุคคลธรรมดาทั้งหมด 283 ราย ซึ่งได้แก่ 1) ลูกค้าสินเชื่อเคหะชนชาติ เป็นสินเชื่อสำหรับคนอยากมีบ้าน ซื้อบ้านใหม่ 2) สินเชื่อ HOME PLUS เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคหรือต่อเติมที่อยู่อาศัย และ 3) สินเชื่อส่วนบุคคล เนื่องจากลูกค้ากลุ่มบุคคลธรรมดาเป็นกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการใช้บริการสินเชื่อ มีการติดต่อกับทางธนาคารด้วยตนเองและมาใช้บริการกับทางธนาคารเป็นประจำ ทั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการส่ง

แบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปตามที่อยู่ของกลุ่มลูกค้าได้ให้ไว้กับทางธนาคาร พร้อมทั้งแนบซองเอกสารสำหรับส่งกลับมายังผู้ศึกษา เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล และจะมีการโทรศัพท์ติดตามเพื่อให้ได้รับคำตอบกลับอย่างน้อย 80 เปอร์เซ็นต์ จากการเก็บข้อมูลจริงพบว่าสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าได้จำนวน 254 ราย คิดเป็น 89.75 เปอร์เซ็นต์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้มีข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา ได้แก่

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์จากลูกค้าบุคคลธรรมดาที่เคยใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 254 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งพัฒนาจากแบบสอบถามของ อร์ทัย เชิดชูธรรม (2545) เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ซึ่งวัดความคาดหวังและความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) (กฤษณี รื่นรัมย์, 2549: 122) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทบัญชีสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ได้ทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 15 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ ตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากการทดสอบไม่พบปัญหาใดๆ ในการเก็บแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจและสามารถตอบคำถามจากแบบสอบถามได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอ้างอิง t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับการรับรู้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งประกอบไปด้วยข้อความที่เป็นการวัดระดับความคาดหวังกับการรับรู้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) (กฤษณี รื่นรัมย์, 2549: 122) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับคะแนน		ระดับความคาดหวัง/การรับรู้บริการ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผล

ผลค่าเฉลี่ย คะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยการแปลความหมายซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย		แปลผลความคาดหวัง/การรับรู้บริการ
4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การแปลผลความพึงพอใจของลูกค้านำต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคล
ธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้
(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้	พึงพอใจมาก
ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังเท่ากับการรับรู้	พึงพอใจ
ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังมากกว่าการรับรู้	ไม่พึงพอใจ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาทั้งหมด 8 เดือน ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2554 ถึง
เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554