

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การพัฒนายุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) โดยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาผลการใช้ยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานบริการหลังหลังเสริมสร้างศักยภาพ
2. ด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานบริการ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1. ศึกษาจากเอกสาร ได้แก่

1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของธนาคาร จากระบบอินเทอร์เน็ตทาง www.krungsri.com เพื่อนำมากำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อเป้าหมายและสิ่งที่ธนาคารคาดหวัง รวมทั้งการกำหนดให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากระบบอินเทอร์เน็ต

2. ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้า ต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้วยการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

- 2.1 ประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ประชากร ได้แก่ ผู้เข้ามาใช้บริการในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกภาพศรีภูมิ พิษณุโลก ประมาณ 500 คน ต่อสัปดาห์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล กำหนดขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544 : 14) ได้กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 222 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

2.2 ตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อพนักงาน บริการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพ การให้บริการของพนักงานบริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในโครงการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่มาตรฐานสากล ศูนย์ฝึกอบรมฝ่ายการพนักงาน โดยได้ทำการทดลองใช้ ดังนี้

2.4.1 นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ กลุ่มจริงจำนวน 10 คน คือที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพิษณุโลก เพื่อทำ การตรวจความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

2.4.2 ปรับปรุงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

2.4.3 นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึง กับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach Method) ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.9217

2.4.4 จัดพิมพ์เครื่องมือเพื่อนำไปใช้จริง

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นเตรียมการ

1) ทำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจาก สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ถึงผู้จัดการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

2) ผู้วิจัยดำเนินการประสานงานกับผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาถนนเอกภาพศรีอยุธยา เพื่อนัดวัน เวลา

ชั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 สัปดาห์ ดำเนินการระหว่างวันที่ 19 - 23 ธันวาคม 2548

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำตอบ แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานบริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

วิเคราะห์ข้อมูลโดยหา ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้เกณฑ์การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ที่เป็นการแปลความหมายโดยการกำหนดเกณฑ์ตายตัวไว้ตามค่าที่กำหนด แล้วนำความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2536 : 100) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.7 สถิติที่ใช้

2.7.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.7.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)

2.7.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า เป็นการนำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ในโครงการประชุมสัมมนาตามกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของ 6 ซิกมา (Forrest W.B., James M. Cupello, Becki Meadows. ฌัฎฐพัฑน์ เขมรนนท์ และคณะ อั้งถึงใน ธรรมเนียม วุฒิมูล, ต่อศักดิ์ เลิศศรีสกุลรัตน์, 2 - 4 พฤษภาคม 2548) ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการ (Deployment หรือ Define Phase, D) คือ จัดให้มีการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุม ทุกคนแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก อย่างเสรี เน้นการระดมความคิด (Brainstorming) รับฟังและหาข้อสรุปร่วมกันอย่างสร้างสรรค์เป็นประชาธิปไตย

2. ขั้นตอนการวัด (Measurement Phase, M) คือ การนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้วยการตอบแบบสอบถาม นำผลที่ได้มานำเสนอให้พนักงานทุกคนได้ทำการศึกษา เพื่อค้นหาปัญหาและแยกแยะข้อเท็จจริงของปัญหา

3. ขั้นตอนการวิเคราะห์ (Analysis Phase, A) คือ ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เจาะลึกในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ค้นหาต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

4. ขั้นตอนการปรับปรุง (Improvement Phase, I) ร่วมกันหาแนวทางในแก้ไข ปัญหา

5. ขั้นตอนการควบคุม (Control Phase, C) เป็นการคงสภาพของการปรับปรุงนั้นไว้ให้อยู่อย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการประชุมสัมมนาเดือนละ 1 ครั้ง

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาผลการใช้ยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานบริการหลังเสริมสร้างศักยภาพ โดยใช้แบบสอบถาม ประเมินค่า 5 ระดับ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก จำนวน 8 คน จากการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling)

1.2 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การใช้ยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ

ตัวแปรตาม คือ ระดับการพัฒนาพนักงานธนาคารในโครงการเพิ่ม

ศักยภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินผลโครงการเพิ่ม

ศักยภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาธนเอกาทศรัฐ พิษณุโลก
เรื่องการให้บริการ

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม
ให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 8 คน ดำเนินการวันที่ 10 กุมภาพันธ์
2549

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์
ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และ
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้เกณฑ์การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ที่
เป็นการแปลความหมายโดยการกำหนดเกณฑ์ตายตัวไว้ตามค่าที่กำหนด แล้วนำความคิดเห็น
เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2536 : 100)
ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ของการเสริมสร้างศักยภาพ
มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ของการเสริมสร้างศักยภาพ
มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ของการเสริมสร้างศักยภาพ
ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ของการเสริมสร้างศักยภาพ
น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ของการเสริมสร้างศักยภาพ
น้อยที่สุด

1.6 สถิติที่ใช้

1.6.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.6.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)

1.6.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานบริการ

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้เข้ามาใช้บริการในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกภาพนคร พิษณุโลก ประมาณ 500 คนต่อสัปดาห์

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane อ่างไหมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544 : 14) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน

2.2 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การใช้ยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานบริการ

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการของพนักงานบริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 สัปดาห์ ดำเนินการระหว่างวันที่ 6 - 10 กุมภาพันธ์ 2549

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมด มาทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำตอบ แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานบริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้เกณฑ์การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ที่เป็นการแปลความหมายโดยการกำหนดเกณฑ์ตายตัวไว้ตามค่าที่กำหนด ดังนี้ โดยนำความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2536 : 100) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.5.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการของพนักงานบริการก่อนและหลังการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการ ในด้านลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบที่แบบ t-test Independent sample group

2.6 สถิติที่ใช้

2.6.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.6.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)

2.6.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.6.4 ค่า t (t-test Independent)