

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

บทนี้จะกล่าวถึงระเบียบและวิธีการวิจัย โดยมีขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีทั้งแหล่งข้อมูลปฐมภูมิโดยการใช้แบบสอบถาม และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา และระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาลูกค้ารูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า (In-store Branch) ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 5 สาขา ได้แก่ คาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ เทสโก้โลตัสสาขาหางดง และเทสโก้โลตัสสาขาคาดคำเที่ยง โดยทั่วไปลูกค้าของธนาคารจะมีบัญชีเงินฝากโดยเฉลี่ยจำนวน 1 บัญชี ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2545 ธนาคารทั้ง 5 สาขา มีบัญชีเงินฝากจำนวนบัญชี 9,875 บัญชี (ทะเบียนการเปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในศูนย์การค้า เดือนกรกฎาคม 2545) วิธีการเก็บตัวอย่างเก็บจากการกรอกแบบสอบถามลูกค้าได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว การศึกษาครั้งนี้เป็นการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จากตาราง Tables of Statisticians (Askın, and Reymond, 1963: 151-152) ได้จำนวนตัวอย่าง 313 ราย ซึ่งเก็บจากจำนวนลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 สาขาโดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในแต่ละสาขา ตามสัดส่วนของจำนวนลูกค้าที่เปิดบัญชีทั้ง 5 สาขา

สาขา	จำนวนบัญชีเงินฝาก	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
คาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์	3,970	126	40
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	2,725	87	28
บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์	1,923	61	20
เทสโก้โลตัสสาขาหางดง	706	22	7
เทสโก้โลตัสสาขาคาดคำเที่ยง	551	17	5
	9,875	313	100

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า (In-store Branch) ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่โดยศึกษาว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อบริการที่ได้รับจริงเพื่อระดับความพึงพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่มีต่อบริการดังกล่าว โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อบริการที่ได้รับจริงไว้ 5 ด้านตามองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

รูปลักษณะ (Tangibles) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อยได้แก่ 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่บริการ 3) การแต่งกายของพนักงาน 4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย 5 ส่วนย่อยได้แก่ 1) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ 2) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า 3) การทำงานไม่ผิดพลาด 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์ / เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ 5) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อยได้แก่ 1) มีระบบการให้บริการได้รวดเร็ว 2) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า 3) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน 4) ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

การให้ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อยได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ 2) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ 3) ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน 4) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วย 5 ส่วนย่อยได้แก่ 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ 2) เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกิจการผู้ให้บริการ 4) ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน 5) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามลูกค้าผู้ใช้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า (In-store Branch) ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 5 สาขา จำนวน 313 รายโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ขอเยี่ยมชม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

การวัดความคาดหวังและการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงโดยการใช้มาตราวัด ไกลเคิร์ต สเกล (Linkert Scale) เพื่อถามถึงระดับความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการทั้ง 5 องค์ประกอบ โดยมีคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ซึ่งการแปลความหมายตามเครื่องมือ Linkert Scale (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530: 85) ดังนี้

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยมากที่สุด	4.50-5.00
เห็นด้วยมาก	3.50-4.49
ค่อนข้างเห็นด้วย	2.50-3.49
ไม่เห็นด้วย	1.50-2.49
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1.00-1.49

และค่าเฉลี่ยที่ได้จากการแปลผลในระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันจะสามารถทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ โดยที่ ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ถูกค่าจะเกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ถูกค่าจะเกิดความพึงพอใจ โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าวอาศัยการทดสอบสถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเอกสารของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย

ระยะเวลาการศึกษา

กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2546