

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดกรอบการวัดคุณภาพบริการใน 5 ด้าน คือ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน/ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ขอบเขตประชากร

ประชากรในเขตในการศึกษาครั้งนี้คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 360 ราย เก็บข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการสาขาไมโครทั้ง 6 สาขา โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มเลือกพื้นที่ที่ทำการเก็บตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากการแบ่งเขตตามที่ตั้งของพื้นที่ โดยจัดแบ่งเขตที่ตั้ง 50 สำนักงานเขตออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1.เขตชั้นใน 2.เขตชั้นกลาง 3.เขตชั้นนอก (กรุงเทพมหานคร, 2547 : ออนไลน์) โดยใช้สาขาไมโครเป็นตัวแทนของเขตต่าง ๆ โดยเลือกสาขาไมโคร ที่จะเป็นตัวแทนของเขตที่จะทำการเก็บตัวอย่าง 6 แห่ง คือ เขตชั้นใน เขตชั้นกลาง และเขตชั้นนอก

ขั้นที่ 2 การคัดเลือกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละเขตใช้วิธีการกำหนดโควต้า (Quota Sampling) ให้เท่ากันทุกเขต และ ในแต่ละเขตทำการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

| เขต | ชื่อสาขาไมโคร | จำนวนตัวอย่าง |
|----------|-------------------|---------------|
| ชั้นใน | เซ็นทรัลพลาซ่า 3 | 60 |
| ชั้นใน | บิ๊กซี คาวะนอง | 60 |
| ชั้นกลาง | คาร์ฟู บางปะกอก | 60 |
| ชั้นกลาง | เทสโก้โลตัส บางแค | 60 |
| ชั้นนอก | คาร์ฟู บางบอน | 60 |
| ชั้นนอก | เซ็นทรัลพลาซ่า 2 | 60 |
| | รวม | 360 |

ในการเก็บข้อมูล ได้มีการกระจายช่วงเวลาและวันที่เก็บข้อมูลตลอด 1 สัปดาห์

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สาขาไมโคร หนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 360 รายในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ (แบบสอบถาม) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่

มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของสาขาไมโคร หนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของสาขาไมโคร หนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ในแต่ละคำถามและคำตอบ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530)

ระดับความคาดหวัง/การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง

| ระดับ | คะแนน |
|------------|---------|
| มากที่สุด | 5 คะแนน |
| มาก | 4 คะแนน |
| ปานกลาง | 3 คะแนน |
| น้อย | 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | 1 คะแนน |

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์เป็น 5 ระดับ อธิบายผล ดังนี้

| | | | |
|------------------|-----------|---------|------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 4.50-5.00 | หมายถึง | ความคาดหวัง/การรับรู้มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 3.50-4.49 | หมายถึง | ความคาดหวัง/การรับรู้มาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 2.50-3.49 | หมายถึง | ความคาดหวัง/การรับรู้ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.50-2.49 | หมายถึง | ความคาดหวัง/การรับรู้เล็กน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.00-1.49 | หมายถึง | ความคาดหวัง/การรับรู้ที่น้อยที่สุด |

ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการแปลผลในระดับความความคาดหวัง และการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับกันจะสามารถทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ โดยที่

ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ

ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ระยะเวลาที่ทำการศึกษา

มีนาคม – มิถุนายน 2548