

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน ของลูกค้า ของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

#### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ (จำกัด) มหาชน สาขาสมุทรสาคร ในเรื่องความพึงพอใจ และปัญหา ต่อส่วนผสมทางการตลาด ด้านบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการในการให้บริการ

#### ขอบเขตประชากรกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ขอบเขตประชากรคือ ลูกค้าที่ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษาเป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการฝาก-ถอนเงิน และเป็นลูกค้าสาขาสมุทรสาคร โดยปัจจุบันสาขามีบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ 25,978 บัญชี (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Yamane (บุญธรรม, 2535:68 อ้างจาก Yamane, 1973: 725) ได้ขนาดตัวอย่าง 400 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการฝากถอนเงิน ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำนวน 400 ราย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝากถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในแบบสอบถามที่ถามถึงความพึงพอใจ และปัญหา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (พรศรีเพชรสุขศรี, 2540)

All rights reserved

## ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหา

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

## มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

## ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 45 วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 15 กรกฎาคม 2546

## ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ใช้เวลาประมาณ 6 เดือน ระหว่างเดือนเมษายน-กันยายน 2546