

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ได้กำหนดวิธีการศึกษาในเรื่อง ขอบเขตการศึกษา กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาในการศึกษา และการรายงานผลการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ในส่วนของเคาน์เตอร์ให้บริการ

#### กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาใช้บริการจึงกำหนดขนาดตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) จำนวน 200 ราย โดยพิจารณาให้สาขาจาก หมายเลขบัญชีของลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ลูกค้าที่มีบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม หมายเลขบัญชี คือ 764-X-XXXXX-X จำนวน 100 ราย
2. ลูกค้าต่างสาขาที่มาใช้บริการ ณ สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม หมายเลขบัญชี คือ XXX-X-XXXXX-X จำนวน 100 ราย

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากมีลูกค้ามาใช้บริการเฉลี่ยวันละประมาณ 150-200 คน (รวบรวมจากบัตรคิวที่ลูกค้าใช้บริการ) จึงสุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลา 10 วัน วันละ 20 คน แบ่งเป็นช่วงเช้า (9.00-12.00 น.) จำนวน 10 คน และช่วงบ่าย (13.00-15.30 น.) จำนวน 10 คน

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม จากกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 200 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมโดยค้นคว้าจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะการใช้บริการ และบริการที่ใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยใช้มาตรวัด Likert Scale (คุณทลี เวชสาร, 2545: 122-123) วัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การให้ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
ระดับความพึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของลูกค้า ที่มีความคิดเห็นว่าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาลานนทรพลา (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ควรปรับปรุง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 10 วันทำการของธนาคาร คือ ตั้งแต่ วันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2546 ถึงวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2546

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) จำนวนร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

#### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาคั้งนี้ ตั้งแต่ เดือนเมษายน ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2546

#### การรายงานผลการศึกษา

การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบของการบรรยายและตารางข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหา ออกเป็น 5 บท ได้แก่

1. บทนำ
2. ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
3. ระเบียบวิธีการศึกษา
4. ผลการศึกษา
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ