

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขา สันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการที่แน่นอน ขนาดของตัวอย่าง ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงคิดจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่ช่วงเวลา 8.30 น. ถึงเวลา 16.30 น. เฉลี่ยวันละ 300 คน (นิวัฒน์ โชติกำจรนิเวช, 2549: สัมภาษณ์) ซึ่งธนาคารเปิดทำการ ประมาณ 20 วันต่อเดือน โดยทำการสุ่มเก็บตัวอย่างวันละ 15 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 300 คน

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 300 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) รวบรวมโดยค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะการใช้บริการ และบริการที่ใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (กฤษณี เวชสาร, 2545) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และรวบรวมข้อมูล

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัด  
เชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved