

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เก็บในช่วงเวลาเช้า บ่าย เย็น โดยในแต่ละช่วงจะเก็บตัวอย่าง 12 คนรวมเป็น 36 คนต่อวันใช้เวลาเก็บ 7 วัน รวมเป็น 252 คน

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารในเรื่องความพึงพอใจต่อบริการ ราคา การส่งเสริมการตลาด สถานที่ บุคลากร ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการในการให้บริการ

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ จำนวน 252 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

คือแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย สำหรับระดับความพึงพอใจ (Rating Scale) ซึ่งเกณฑ์ให้คะแนนและแปลผลมีดังนี้ (คุณทลี เวชสาร, 2546)

#### ระดับความพึงพอใจ

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

#### เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

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

#### ระดับปัญหา

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

**เกณฑ์การแปล** ผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

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

**ระยะเวลาในการดำเนินการ**

อยู่ในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2548 ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามใช้เวลาในเดือน  
เมษายน 2548

**สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล**

ใช้สถานที่ในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่  
และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved