

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาคครั้งนี้ ได้ศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ ประสิทธิภาพและคุณภาพ บุคลากร และสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ รวมทั้งปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 3 สาขา และลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบัญชีรวมกันทั้งหมด 116,731 บัญชี (ฐานข้อมูลสรุปบัญชีเงินฝาก ณ สิ้นเดือน เมษายน, 2550 : บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา)

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาคครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5 โดยใช้สูตรของ Yamane (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2535: 68 อ้างจาก Yamane, 1973) ได้จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ซึ่งแสดงวิธีคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{[1+N(e)^2]}$$
$$n = \frac{116,731}{1+116,731(0.05)^2}$$
$$= 400$$

$n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนความพึงพอใจที่เกิดขึ้นได้ = 5 % (0.05)

โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ตามสัดส่วนของจำนวนบัญชีเงินฝากรวม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะได้ตัวอย่างดังนี้

สาขา	จำนวนบัญชีเงินฝากรวม ณ สิ้นเดือน เม.ย.2550	สัดส่วน ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สมุทรสาคร	64,869	56	224 คน
ถนนราษฎร์บรรจบ	31,598	27	108 คน
ย่อยคลองครุ สมุทรสาคร	20,264	17	68 คน
<b>รวม</b>	<b>116,731</b>	<b>100</b>	<b>400 คน</b>

และใช้วิธีเลือกเก็บตัวอย่างแบบสะดวก กับผู้ที่มาใช้บริการที่เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

## วิธีการศึกษา

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ประชากรที่เป็นลูกค้า และมาใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (Cash Deposit) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

## การรวบรวมข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ ประสิทธิภาพและคุณภาพ บุคลากร กายภาพ และสิ่งมีตัวตนที่มองเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการมาใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

### การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ระดับความพึงพอใจใช้มาตรวัดของ Likert โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนเท่าๆ กันดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม ณ สถานที่ ที่ให้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 3 สาขา คือ
  - 2.1 สาขาสมุทรสาคร
  - 2.2 สาขานนราชบุรีบรรจบ
  - 2.3 สาขาซอยคลองครุ สมุทรสาคร

### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ สาขาสมุทรสาคร สาขานนราชบุรีบรรจบ สาขาซอยคลองครุ สมุทรสาคร ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2550 ช่วงเวลา 9.00-15.30 น. ในวันเปิดทำการของแต่ละสถานที่ รวมระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่พฤษภาคม ถึงสิงหาคม 2550