

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของ
ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล/พนักงาน กระบวนการ
ให้บริการ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะที่จะนำไป
ทำการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านเงินฝากของธนาคารชุมชนได้

ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขา
คอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,062 คน (จำนวนบัญชี ณ วันที่ 30 กันยายน
2549) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของ Herbert Askın and Ramond R. Colton,
1963 (อ้างใน นราศรี ไวนิชกุลและคณะ, 2543) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความ
คลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5% จึงกำหนดตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวน 313 ตัวอย่าง โดยใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารออมสิน
สาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการเก็บแบบสอบถาม

ระดับคะแนน	การแปลผล
4.50 - 5.00	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และธนาคาร
ออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ใช้เวลา 8 เดือน เริ่ม
ตั้งแต่ตุลาคม ปี พ.ศ. 2549 – พฤษภาคม ปี พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved