

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศ  
ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
  - 1.1. ขอบเขตเนื้อหา
  - 1.2. ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร
  - 1.3. ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย
  - 2.1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
  - 2.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 2.3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาจะเป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรศึกษา คือ ลูกค้าที่ทำธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

3.1.3 ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อน 5% คำนวณจากสูตรตามวิธีของ ยามาเน่ (Taro Yamane) (สุชาติ กิระนันท์, 2545) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

|       |   |   |                                                                       |
|-------|---|---|-----------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | n | = | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง                                                     |
|       | N | = | จำนวนประชากรที่ทราบ ในที่นี้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน<br>คือ infinity = ∞ |
|       | e | = | ค่าความผิดพลาดสูงสุด ในที่นี้คือ 5% = 0.05                            |

แทนค่า

$$n = \frac{\infty}{1 + (\infty \times 0.05^2)}$$

n = 400

จึงทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นลูกค้าชาวไทยและเคยใช้ผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การกำหนดแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เป็นลูกค้าชาวไทยไทยที่ทำธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านบุคลากร (People) และ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency ) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546: 75)

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

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายแต่ละระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| <u>ค่าเฉลี่ย</u> | <u>จัดอยู่ในระดับ</u> |
|------------------|-----------------------|
| 4.50 – 5.00      | พึงพอใจมากที่สุด      |
| 3.50 – 4.49      | พึงพอใจมาก            |
| 2.50 – 3.49      | พึงพอใจปานกลาง        |
| 1.50 – 2.49      | พึงพอใจน้อย           |
| 1.00 – 1.49      | พึงพอใจน้อยที่สุด     |

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้า โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ (Percentage)

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 5 เดือน โดยทำการศึกษาดังแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2553 ถึง เดือน มกราคม พ.ศ. 2554