

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากฐานข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 ประมาณ 13,464 ราย จำนวนตัวอย่างกำหนดจากแนวคิดของ ยามาเน (Yamane) ซึ่งได้กำหนดระดับความน่าเชื่อถือ (Confidence Interval) ไว้ที่ ร้อยละ 95 สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรต่อไปนี้

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

n แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

N แทนขนาดประชากรของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

e แทนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 %

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{13,464}{1 + 13,464(0.05)^2}$$
$$= 388.46$$

จากตัวอย่างที่คำนวณได้ 388.46

ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายแก่การวิจัยและจัดเก็บข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศในการศึกษาครั้งนี้ 400 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

#### 3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุตร

2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประเภทธุรกรรมการเงินที่ใช้บริการ มูลค่าธุรกรรมการเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ความถี่ในการใช้บริการ

3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านอุปสงค์ ส่วนผสมทางการตลาด และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

3.1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ประเภทธุรกรรมการเงิน คุณภาพและมาตรฐานของธุรกรรมการเงิน

3.2) ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยน ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

3.3) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร

3.4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ การแจกของที่ระลึก การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ

3.5) ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ กฎเกณฑ์และเงื่อนไขการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย การให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร

3.6) ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงาน การติดต่อสื่อสารของพนักงานสามารถอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสามารถตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน

3.7) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร ภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร นโยบายหรือเงื่อนไขของบริษัทกับธนาคาร

3.8) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความชอบส่วนตัว ใช้บริการตามครอบครัว เพื่อน และญาติ

4) ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ กับธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะออกแบบสอบถามในรูปแบบของคำถามปลายเปิด เพื่อให้ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของการบริการต่อไป

### 3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิ Secondary Data) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านเงื่อนไขการให้บริการ วิธีการ ขั้นตอนเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านธุรกรรมการเงินต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการของทางธนาคาร ฯลฯ จากสถาบันและองค์กรที่เกี่ยวข้องได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการค้นคว้าจากเอกสาร รายงาน และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

### 3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

วิธีการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะแยกตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1) การศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ เช่น ประเภทธุรกรรมการเงินที่ใช้บริการ มูลค่าธุรกรรมการเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ความถี่ในการใช้บริการ

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) สถิติที่ใช้ทำการสรุปลักษณะเบื้องต้นของข้อมูล ที่รวบรวมมาได้โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ ในรูปสัดส่วนหรือร้อยละ (Percentage) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{Percentage (\%)} = F * 100 / N$$

โดยที่ F คือ ความถี่ของข้อมูลที่ได้

N คือ จำนวนตัวอย่าง

1.2) นำข้อมูลจากส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ โดยใช้วิธีการทดสอบ การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอย่างง่าย (Simple Correlation) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบไคว์สแควร์ (Chi-Square test) ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

2) การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านอุปสงค์ ส่วนผสมทางการตลาด และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1) ในการวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งมาตรฐานของระดับอิทธิพล โดยใช้มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ มีอิทธิพลมากที่สุด มีอิทธิพลมาก มีอิทธิพลปานกลาง มีอิทธิพลน้อย และมีอิทธิพลน้อยที่สุด ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ และใช้หลักเกณฑ์ ในการแปลผลโดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยได้กำหนดระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

ระดับ มากที่สุด	ให้คะแนน เท่ากับ	5
ระดับ มาก	ให้คะแนน เท่ากับ	4
ระดับ ปานกลาง	ให้คะแนน เท่ากับ	3
ระดับ น้อย	ให้คะแนน เท่ากับ	2
ระดับ น้อยที่สุด	ให้คะแนน เท่ากับ	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

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

3) การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค ของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและ เงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะนำมาประมวลผล และสรุปในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา