

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาการประเมินพฤติกรรมของลูกค้าต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษา  
ดังนี้

#### 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ทำกรรวบรวมเพื่อนำมาทำการศึกษา ได้มาจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ทำการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดจำนวน 8 สาขา ซึ่งได้แก่ 1) สาขาท่าแพ 2) สาขาคณะ  
แพทยศาสตร์เชียงใหม่ 3) สาขาประตูเชียงใหม่ 4) สาขาประตูช้างเผือก 5) สาขาศรีนครพิงค์  
6) สาขาสี่แยกสันกำแพง 7) สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ 8) สาขาถนนเมืองสมุทร สาขาละ 45  
ราย จำนวน 360 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยและรวมถึง  
เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาในครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม  
สัมภาษณ์ลูกค้าผู้มาใช้บริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา  
อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3) ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับเปลี่ยน  
รูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 340 ชุด ประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

3) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านบุคลากรของธนาคาร และด้านการให้บริการ วิธีการวิเคราะห์ ให้ลูกค้าตอบระดับความพอใจเป็น 3 ระดับ คือ

ความพึงพอใจมาก                    ให้น้ำหนักเท่ากับ 3 คะแนน

ความพึงพอใจปานกลาง            ให้น้ำหนักเท่ากับ 2 คะแนน

ความพึงพอใจน้อย                   ให้น้ำหนักเท่ากับ 1 คะแนน

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 3 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย            2.34 - 3.00    จัดอยู่ในระดับ    มาก

ค่าเฉลี่ย            1.67 - 2.33    จัดอยู่ในระดับ    ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย            1.00 - 1.66    จัดอยู่ในระดับ    น้อย