

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษครั้งนี้ ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ใน
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 10 ธนาคาร 18 สาขา

วิธีการศึกษา

ขนาดตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนด
ขนาดตัวอย่างตามความเหมาะสม จำนวน 150 ตัวอย่าง จาก 10 ธนาคาร ที่เป็นสาขาตัวแทนสำนักงาน
ใหญ่ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ธนาคารละ 1 สาขา สาขาละ 15 ตัวอย่าง ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 5. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 7. ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 8. ธนาคารไทยทนุ จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 9. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |
| 10. ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) | 15 ตัวอย่าง |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีแยกเก็บแบบสอบถามแต่ละประเภทบัญชีเงินฝากในการสัมภาษณ์ผู้บริโภครที่ มาใช้บริการเงินฝากซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีในแต่ละประเภทของธนาคารพาณิชย์ในแต่ละธนาคาร เลือกสาขาที่เป็นตัวแทนสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ 10 ธนาคาร ในแต่ละธนาคาร ธนาคารละ 1 สาขา และกำหนดจำนวนตัวอย่างจากทุกธนาคารธนาคารละเท่า ๆ กัน (Equal Number Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวนธนาคารละ 15 ตัวอย่าง รวม 150 ตัวอย่าง โดยให้มีสัดส่วนเท่ากันในแต่ละประเภทบัญชีเงินฝาก ดังนี้คือ

บัญชีเงินฝากประจำ	จำนวน 5 ตัวอย่าง
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	จำนวน 5 ตัวอย่าง
บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	จำนวน 5 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เผยแพร่ทางวิชาการของธนาคารแห่งประเทศไทย และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล อยู่ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2541 - 3 กุมภาพันธ์ 2542

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยอาศัยศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความ เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540 - 2541 ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้บริการ การเปลี่ยนธนาคารเพื่อฝากเงินในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา สาเหตุที่เปลี่ยนธนาคาร ประเภทบัญชีเงินฝาก ประเภทของบริการเสริมที่ใช้ในปัจจุบัน ความถี่ในการใช้บริการด้านต่าง ๆ สื่อในการรับทราบข้อมูลด้านบริการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540 - 2541 ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวทางของลิเคิท (Likert) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นดังนี้

<u>ระดับความสำคัญ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความสำคัญ</u>
5.00 - 4.50	มากที่สุด
4.49 - 3.50	มาก
3.49 - 2.50	ปานกลาง
2.49 - 1.50	น้อย
1.49 - 1.00	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540-2541 ลักษณะของข้อคำถามที่สร้างขึ้น เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวทางของลิเคิท (Likert) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นดังนี้

<u>ระดับของปัญหา</u>	<u>คะแนน</u>
น้อยที่สุด	5
น้อย	4
ปานกลาง	3

<u>ระดับของปัญหา</u>	<u>คะแนน</u>
มาก	2
มากที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับของปัญหา</u>
5.00 - 4.50	น้อยที่สุด
4.49 - 3.50	น้อย
3.49 - 2.50	ปานกลาง
2.49 - 1.50	มาก
1.49 - 1.00	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 150 ชุด มาทำการวิเคราะห์โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแยกการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540 - 2541 ใช้สถิติค่าความถี่และค่าอัตราส่วนร้อยละ

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540 - 2541 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) rating scale และความหมาย

3. การวิเคราะห์ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์
ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540 - 2541 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X})
rating scale และความหมาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ และค่าอัตรา
ส่วนร้อยละ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University