

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา พฤติกรรมลูกค้าสินค้าเชื่อที่มีต่อธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่  
แผนดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลได้จากการสร้างแบบสอบถาม และออกภาคสนามสัมภาษณ์  
ลูกค้าสินค้าเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 302 ราย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น  
4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ภูมิภาคการศึกษา อาชีพ รายได้ผู้ถูก และเกี่ยวกับข้อมูลอื่นๆของลูกค้า  
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าสินค้าเชื่อที่มีต่อธนาคาร  
ในด้านวัตถุประสงค์การกู้ ระยะเวลาการกู้ วงเงินกู้ เหตุผลในการกู้ ลักษณะแบบสอบถาม  
เป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าสินค้าเชื่อที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลที่ลูกค้าสินค้าเชื่อของธนาคารมีการ  
ค้างชำระหนี้

การคัดเลือกตัวอย่าง

การคัดเลือกตัวอย่าง โดยใช้หลักความน่าจะเป็น ทั้งนี้ได้ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ  
โดยแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่ม  
พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท กลุ่มเจ้าของกิจการ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental  
Sampling จำนวนตัวอย่างได้จากการเปิดตารางด้วยระดับความเชื่อมั่น 95 %จากจำนวน  
ประชากร 5,117 ราย ได้จำนวนตัวอย่าง 302 ราย การเลือกขนาดตัวอย่างใช้วิธี  
การเลือกแบบสัดส่วน ( Proportion Stratified Sampling) ได้ขนาดตัวอย่างดัง  
ต่อไปนี้

ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	179	ราย
พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท	จำนวน	85	ราย
เจ้าของกิจการ	จำนวน	38	ราย
รวม		302	ราย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าอัตราร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
4. ฐานนิยม (Mode)
5. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
6. ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
7. เครื่องมือที่ใช้วัดปัญหาเป็นแบบ Rating Scale 5 rates เป็น

ข้อความในลักษณะเชิงนิเสธ โดยให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ได้	1	คะแนน
มาก	ได้	2	คะแนน
ปานกลาง	ได้	3	คะแนน
น้อย	ได้	4	คะแนน
น้อยที่สุด	ได้	5	คะแนน

เกณฑ์ในการวัดกำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 -	5.00	แสดงว่า ปัญหา	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 -	4.49	แสดงว่า ปัญหา	น้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 -	3.49	แสดงว่า ปัญหา	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 -	2.49	แสดงว่า ปัญหา	มาก
ค่าเฉลี่ย	1.00 -	1.49	แสดงว่า ปัญหา	มากที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำการค้นคว้าแบบอิสระเป็นเวลา 19 เดือน ระหว่าง  
มีนาคม 2535 - กันยายน 2536

ขั้นตอน	จำนวนเดือน				
	1-4	5-6	7-8	9-10	11-19
1. ศึกษาค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรม จัดทำ เสนอ โครงร่างการค้นคว้า	→				
2. ออกแบบสอบถาม และทดสอบ		→			
3. เก็บข้อมูล			→		
4. ประมวลผลข้อมูล				→	
5. สรุปจัดทำรายงาน และสอบการค้นคว้าอิสระ					→