

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านต่างๆ จากผู้ที่มาใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคาร ตลอดจนศึกษาปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคาร โดยการศึกษาจะเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มีเงินฝากประเภทฝากประจำในประเภทต่างๆ และฝากไว้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุป โดยมีรายละเอียดการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ใน 3 ด้านคือ

1. การใช้บริการด้านเงินฝากประเภทประจำของลูกค้า
2. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ
3. ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ

ขอบเขตประชากร

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากประเภทประจำกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ซึ่งมีบัญชีเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน และ 24 เดือน ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2544 ทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีจำนวนบัญชีประเภทประจำรวมทั้งสิ้น 634 บัญชี ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้ขนาดตัวอย่าง 177 บัญชี (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) แยกตามสัดส่วนประชากร แสดงในตาราง ดังต่อไปนี้

เงินฝากประจำ	จำนวนบัญชี	จำนวนตัวอย่าง
ประจำ 3 เดือน	402	112
ประจำ 6 เดือน	16	5
ประจำ 12 เดือน	47	13
ประจำ 24 เดือน	169	47
รวม	634	177

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แหล่งข้อมูล 2 ประเภทคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูล โดยการออกแบบสอบถามลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการกับทางธนาคารในปัจจุบัน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ซึ่งได้แก่ตำราวิชาการ ระเบียบ วารสาร งานวิจัย หนังสือต่างๆ เพื่อให้เข้าใจแนวคิด ทฤษฎี และระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปต่อไป ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามดังกล่าวประกอบไปด้วยคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด ซึ่งมีทั้งหมด 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ

ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ

การศึกษานี้เป็นศึกษาความคิดเห็นและปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในปัจจุบันจึงได้ทำการสำรวจในช่วง เวลาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2545 ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การทดสอบแบบสอบถาม ได้ทำการทดสอบแบบสอบถามกับลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ในปัจจุบัน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างสุ่ม

แบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มทีละบัญชีเป็นการสุ่มแบบไม่ใส่คืน โดยใช้การจับสลากจำนวน 20 ชุด และส่งไปรษณีย์ให้ลูกค้าตอบกลับมา

2. การตอบแบบสอบถามตัวจริงจะส่งไปรษณีย์ให้ลูกค้าแต่ละราย และให้ลูกค้าตอบกลับมาตามซองจดหมายที่แนบให้โดยวิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มทีละบัญชีเป็นการสุ่มแบบไม่ใส่คืน โดยใช้การจับสลากจากจำนวนบัญชีทั้งหมด 634 บัญชี และแยกตามประเภทประจำต่างๆ จำนวน 177 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาจะเป็นการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For the Social Science) และแยกการประมวลผลตามประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ภาพรวมของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ข้อมูลการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของลูกค้าธนาคาร และปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ โดยทั้งหมดจะใช้วิธีวิเคราะห์ที่แสดงในรูปตารางแจกแจงความถี่ และแสดงค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำเพื่อหาคำตอบในภาพรวมว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในระดับใดโดยใช้ Likert Scale จัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535)

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยน้อย	3
เห็นด้วยน้อยที่สุด	2
ไม่เห็นด้วย	1

นำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยตามวิธีคำนวณ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = [(5 คูณความถี่ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด) + (4 คูณความถี่ระดับความคิดเห็นด้วยมาก) + (3 คูณความถี่ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย) + (2 คูณความถี่ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด) + (1 คูณความถี่ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย) หารด้วยจำนวนความถี่ทั้งหมด]
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นนำมาแปลผลตามเกณฑ์ดังนี้

การกำหนดคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย

ระยะเวลาการศึกษา

เดือนกันยายน 2544 ถึง เดือนพฤษภาคม 2545

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University