

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาลูกค้าทั่วไปของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ โดยลูกค้าของธนาคารจะมีบัญชีเงินฝากโดยเฉลี่ย 1 บัญชี ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2549 มีบัญชีเงินฝากจำนวน 1,853 บัญชี (ทะเบียนการเปิดบัญชี ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต จังหวัดเชียงใหม่ เดือนกรกฎาคม 2549) วิธีเก็บตัวอย่างเก็บจากการกรอกแบบสอบถามลูกค้าที่ได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว การศึกษาครั้งนี้เป็นการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของ Taro Yamane ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

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

เมื่อ n แทนจำนวนตัวอย่าง

N แทนจำนวนประชาชน

e แทนค่าคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในที่นี้แทนด้วย 0.05

$$328.98 = \frac{1,853}{1 + (1,853)(0.05)^2}$$

จากขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ 329 ราย แต่เพื่อให้ง่ายแก่การวิจัยและจัดทำแบบสอบถามผู้ทำการวิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษานี้ 330 ราย ซึ่งเก็บจากจำนวนลูกค้าของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)

All rights reserved

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามจากผู้เข้ามาใช้บริการในธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ จำนวน 330 ราย โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การออมต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้บริการกับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้บริโภคกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้มาตราส่วนตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ในการให้คะแนนตามน้ำหนักของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก

1. ด้านการบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
3. ด้านสถานที่
4. ด้านราคา ส่งเสริมการตลาด
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย
6. ด้านผลิตภัณฑ์
7. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
8. ด้านสังคม



การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าจากธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ โดยเป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าข้อใดเป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกับธนาคารธนชาตสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ โดยเป็นการแสดงความคิดเห็นถึงความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมในบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เอกสารของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) และการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.2.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และ อัตราส่วนร้อยละ (percentage) ในการอธิบาย
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าจากธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตจังหวัดเชียงใหม่เป็นการวัดระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาทดสอบไคสแควร์ (χ^2 - test) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความมีอิทธิพล	คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน

ในการแปลความหมายของระดับคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลตาม Likert Scale ดังนี้

ระดับความมีอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย
มาก	2.34 – 3.00
ปานกลาง	1.67 – 2.33
น้อย	1.00 – 1.66

3) การวิเคราะห์ปัญหาและการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้ากับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้ บริการด้านเงินฝากใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ในการวิเคราะห์ และสรุปเนื้อหา (content analysis)

3.3 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการพาณิชย์และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบพาณิชย์ด้วย

บริการเงินฝาก หมายถึงการให้บริการฝากเงินและถอนเงิน บัญชีเงินฝากประเภทประจำ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันของธนาคารพาณิชย์

ลูกค้า หมายถึงผู้มาใช้บริการธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตจังหวัดเชียงใหม่และมีบัญชีเงินฝาก ณ ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2549