

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินสาขาลำพูน โดยในบทนี้จะกล่าวถึงขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ตลอดจนระยะเวลาในการดำเนินงาน มีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาลำพูนที่มีต่อเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวในด้านต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
2. ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
3. ปัญหาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินสาขาลำพูน จำนวนทั้งสิ้น 1,761 ราย (ข้อมูล ณ. วันที่ 31 กรกฎาคม 2543)¹⁴

ขนาดตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างที่ศึกษา 315 ราย จากจำนวนประชากร 1,761 ราย โดยใช้ตารางของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์¹⁵

การสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบกำหนดโควตา (Quota Sampling)¹⁶ โดยแบ่งประชากรเป็น 4 กลุ่มตามชนิดของเงินฝากแล้ว

¹⁴ธนาคารออมสินสาขาลำพูน, รายงานยอดเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัววงเหลือ(ชส.63)ประจำวัน 31 กรกฎาคม 2543, หน้า 1.

¹⁵บุญชม ศรีสะอาด, วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2538), หน้า 187.

¹⁶ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การวิจัยการตลาด (กรุงเทพฯ : บริษัท A.N.การพิมพ์ จำกัด, 2540), หน้า 175.

สุ่มตัวอย่างแต่ละชนิดตามสัดส่วนแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังนี้

ชนิด	สัดส่วน	จำนวนทั้งสิ้น	จำนวนตัวอย่าง
1. แบบเพิ่มพูนทรัพย์	(8%)	147	= 25 ราย
2. แบบร่มไทร	(60%)	1,048	= 189 ราย
3. แบบบ้านนาญสงเคราะห์ (3%)		53	= 10 ราย
4. แบบทุนการศึกษา	(29%)	513	= 91 ราย
รวม	(100%)	1,761	315 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้มีแหล่งที่มาของข้อมูล 2 แหล่งคือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire)

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ทำการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร และบทความที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามในการศึกษานี้แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภท
สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
ของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิต
และครอบครัว

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
ของลูกค้า

สำหรับการศึกษาในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 นั้น แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)¹⁷ มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

¹⁷วีรยา ภัทรธาดาชัย, *หลักการวิจัยเบื้องต้น* (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2539), หน้า 354.

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก	คะแนน
มีผลมากที่สุด	5
มีผลมาก	4
มีผลน้อย	3
มีผลน้อยที่สุด	2
ไม่มีผลต่อการเลือก	1

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจน้อย	3
พอใจน้อยที่สุด	2
ไม่พอใจ	1

ระดับปัญหาในการใช้บริการ	คะแนน
พบมากที่สุด	5
พบมาก	4
พบน้อย	3
พบน้อยที่สุด	2
ไม่พบ	1

ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝาก	
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง มีผลมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง มีผลมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง มีผลน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง มีผลน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง ไม่มีผล

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง ไม่พอใจ

ระดับปัญหาในการใช้บริการ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง พบมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง พบมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง พบน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง พบน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง ไม่พบ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและทำการวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 9.0 for Windows และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 10 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2544 ถึง กุมภาพันธ์ 2545