

บทที่ 2

ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระเบียบวิธีศึกษา

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

มีทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจากสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ อยู่หลายทฤษฎีด้วยกัน แต่ที่จะนำเสนอได้แก่ ทฤษฎีความพึงพอใจในสภาพคล่อง (Liquidity Preference Theory)

ทฤษฎีความพึงพอใจในสภาพคล่อง (Liquidity Preference Theory)

เป็นทฤษฎีของ John M Keynes ซึ่งอธิบายว่าอัตราดอกเบี้ยคุณภาพในตลาดนั้น ถูกกำหนดขึ้นจากเส้นความต้องการถือเงิน (demand for money) กับเส้นอุปทานของเงิน (supply of money)

ในด้านความต้องการถือเงินนั้น เคนส์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการถือเงินเพื่อจับจ่ายใช้สอย (transaction demand) ความต้องการลักษณะนี้ ได้แก่ บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความจำเป็นในการถือเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการ เพื่อดำรงชีพในแต่ละวัน เช่น ซื้ออาหาร เสื้อผ้า และยารักษาโรค นอกจากนี้ยังรวมถึงการถือเงินของภาคธุรกิจในการดำเนินธุรกิจประจำวันอีกด้วย ดังนั้น ความต้องการถือเงินลักษณะนี้ตัวกำหนดที่สำคัญก็คือรายได้ นอกจากนี้อัตราดอกเบี้ยในระดับสูง ๆ อาจจะมีผลกระทบต่อความต้องการถือเงินประเภทนี้ในลักษณะความสัมพันธ์ที่ผกผันกัน

2. ความต้องการถือเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน (precautionary demand) ความต้องการถือเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เกิดจากความไม่แน่นอนของรายรับและรายจ่ายในอนาคต ดังนั้น จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ และผกผันกับอัตราดอกเบี้ย แต่อย่างไรก็ตาม การถือเงินประเภทนี้อาจไม่ได้ใช้ก็ได้ ดังนั้น จึงมีความไหวตัว (sensitive) ต่ออัตราดอกเบี้ยไวกว่าความต้องการถือเงินประเภทจับจ่ายใช้สอย

3. ความต้องการถือเงินเพื่อเก็งกำไร (speculative demand) ความต้องการถือเงินประเภทจับจ่ายใช้สอยและการถือเงินไว้ใช้ยามจำเป็นนั้น ไม่มีส่วนขัดแย้งกับแนวคิดของคลาสสิกแต่อย่างใด ความต้องการถือเงินชนิดเพื่อจับจ่ายใช้สอยนั้น เงินทำหน้าที่เพียงเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเท่านั้น ส่วนความต้องการถือเงินไว้เพื่อเก็งกำไรของคนส์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่แตกต่างไปจากของคลาสสิกเป็นอย่างมาก ทั้งนี้โดยสำนักคลาสสิกมีความเชื่อว่า บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะไม่ถือเงินไว้เกินความจำเป็นในการจับจ่ายใช้สอย (รวมทั้งถือไว้ใช้ยามฉุกเฉินด้วย) ถ้ามีเช่นนั้นแล้วจะสูญเสียดอกผลที่ควรจะได้ เช่นการลงทุนในการซื้อหลักทรัพย์ เหตุผลจึงมีอยู่ว่าเมื่ออัตราดอกเบี้ยจะต่ำเพียงใดก็ตาม การที่ได้ผลตอบแทนบ้างก็ยังคงคิดว่าจะไม่ได้อะไรเสียเลย คนส์ชี้ให้เห็นว่าการซื้อหลักทรัพย์ก็จะต้องเป็นการคาดคะเนว่าอัตราดอกเบี้ยจะไม่สูงขึ้นในช่วงที่เขาถือหลักทรัพย์อยู่ ถ้าในกรณีเขาเชื่อว่าอัตราดอกเบี้ยในอนาคตจะสูงขึ้นแล้ว จะเป็นการฉลาดที่เขาถือเงินตามแทนการถือสินทรัพย์ในรูปของหลักทรัพย์ ถ้าหากว่าอัตราดอกเบี้ยในอนาคตเป็นสิ่งที่รู้ และ “แน่นอน” ก็จะไม่มีการถือเงินไว้เพื่อเก็งกำไร และแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการถือเงินของคนส์ ก็จะไม่มีความขัดแย้งกับแนวคิดของสำนักคลาสสิกแต่ประการใด

ความต้องการถือเงินเพื่อการเก็งกำไรนี้มีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยอย่างผกผัน กล่าวคือถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นความต้องการถือเงินประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยลดลงความต้องการถือเงินประเภทนี้จะสูงขึ้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธิพิศ พิบูลทิพย์ (2538) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การออมของครัวเรือนในสถาบันการเงินในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะ แนวโน้ม และปัจจัยที่กำหนดการออมของครัวเรือนในสถาบันการเงินในประเทศไทย เพื่อนำเสนอมาตรการที่เหมาะสมในการเร่งระดมเงินออมภายในประเทศ

จากการศึกษา พบว่า ครัวเรือนเป็นหน่วยเศรษฐกิจที่มีสัดส่วนการออมสูงที่สุดในโครงสร้างการออมของประเทศ ปริมาณการออมของครัวเรือนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่ลดลง ส่วนลักษณะการออมของครัวเรือนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถาบันการเงิน และบริการต่าง ๆ ผลการศึกษาแนวโน้มการออมของครัวเรือนในสถาบันการเงินต่าง ๆ พบว่า ปริมาณการออมของครัวเรือนในสถาบันการเงินทุกแห่งเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะใน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สหกรณ์ออมทรัพย์ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลการศึกษาค้นคว้าวิธีการทางสถิติ โดยการสร้างสมการถดถอยเชิงซ้อน พบว่ารายได้ของครัวเรือนที่แท้จริง อัตราผลตอบแทนที่แท้จริงของการออม และจำนวนสาขาของสถาบันการเงินมีอิทธิพลทางบวกกับการออมของครัวเรือนที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะในการศึกษา สำหรับการพัฒนาระบบการเงินของประเทศ การเพิ่มจำนวนสาขาของสถาบันการเงินและการเพิ่มอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงจากการออม น่าจะเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ง่ายกว่าการเพิ่มรายได้ของครัวเรือน เพื่อเพิ่มปริมาณการออมของครัวเรือนในสถาบันการเงินในประเทศไทย

ครุณี วงศ์รัตนธรรม (2539) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ลูกค้า 420 ราย ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ จากจำนวนลูกค้าเงินฝากทั้งสิ้น 18,496 ราย โดยวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการกับธนาคาร 2 แห่งขึ้นไป และใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ สำหรับการใช้บริการ ฝาก-ถอน หน้าเคาน์เตอร์ส่วนใหญ่จะใช้เวลา 1-5 นาที ต่อ 1 รายการ และส่วนใหญ่มาใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 4 ครั้งใน 1 เดือน สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าเงินฝากเข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากกับสาขา คือ อยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวก และบริการที่ประทับใจจากพนักงาน ส่วนเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการด้านเงินฝากคือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง ความมีอัธยาศัยของพนักงาน และต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคาร สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร เห็นว่า จำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่ให้บริการนั้นพอเพียงต่อปริมาณลูกค้าดีแล้ว ลูกค้าเห็นด้วยกับการจัดช่องทางในการให้บริการเป็นแบบทางเดียวตามคิวที่สาขาได้จัดทำขึ้น และเห็นว่าควรทำต่อไป สำหรับขั้นตอนการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ลูกค้าบางส่วนเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว และบางส่วนเห็นว่าควรปรับปรุง อุปกรณ์เครื่องมือใช้สำหรับการบริการ ส่วนบริการเสริมที่ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุง ได้แก่ บริการนำดื่ม

ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการมาใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าที่พบมากที่สุดด้านพนักงาน คือ พนักงานบางคนเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และพนักงานบางคนให้บริการล่าช้า ปัญหาด้านอื่น ๆ ได้แก่ ที่จอดรถไม่พอ เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าข้งบ่อย ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนทำให้เสียเวลารอนาน นอกจากนี้ได้มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะจากลูกค้าผู้ตอบ

แบบสอบถามว่า ป้ายแนะนำจุดให้บริการควรจะชัดเจนเข้าใจง่าย ควรให้ความสำคัญกับบริการเสริมของธนาคาร เช่น โทรทส์นั วิทยุ หนังสืออนิทยสาร ที่มีไว้บริการลูกค้าระหว่างพักรอรับบริการด้านเงินฝาก ควรมีผู้ดูแลรับผิดชอบ นอกจากนั้นสาขาควรจะมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมให้มากขึ้น เช่น ให้ความการศึกษา สนับสนุนงานด้านการกีฬา ร่วมงานกุศลและงานเทศกาลประเพณีท้องถิ่น ดังนั้นสาขาควรมีการปรับปรุงในส่วนที่กล่าวมา

สุวิทย์ โคลิตารัตน์ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ลูกค้าของธนาคารในเขต อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารระดับท้องถิ่น ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการด้านเงินฝากของธนาคารระดับท้องถิ่น ผลการศึกษาแสดงว่าผู้ใช้บริการธนาคาร เป็นเพศชายเป็นส่วนใหญ่ และ เป็นผู้ที่มียุระหว่าง 18 ปี ไปจนถึง 44 ปีรวมกันคิดเป็นร้อยละ 73.60 มีสถานภาพที่แต่งงานแล้ว อาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย และรับจ้าง-ลูกจ้างรวมกันแล้วเกินครึ่งหนึ่งของลูกค้าทั้งหมด ระดับการศึกษาลูกค้า อยู่ในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีอัตราร้อยละมากที่สุด รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย รายได้ลูกค้าอยู่ระหว่าง 10,000-30,000 บาท รองลงมา 2,000-5,000 บาท จำนวนเงินคงเหลือ ณ วันที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 1,001-10,000 บาท มากที่สุด ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการธนาคารให้น้ำหนักมากที่สุด คือ มีที่พักอาศัยใกล้กับธนาคารและเคยใช้บริการกับธนาคารมานาน ซึ่งมีจำนวนรวมเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าทั้งหมด หากธนาคารในท้องถิ่นทำการรณรงค์ส่งเสริมการเปิดบัญชีออมทรัพย์ ลูกค้าให้ความสนใจในการรับของช่วยเหลือมากกว่าการจัดให้มีการชิงรางวัล ถ้ามีการจัดชิงรางวัลถึงที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด ได้แก่ ทุนการศึกษา รองลงมาคือ สิ่งของและการให้รางวัลการท่องเที่ยว ซึ่งการจัดรายการสมนาคุณดังกล่าวนั้น ลูกค้าสนใจที่จะฝากเงินเพิ่มจำนวนไม่มาก ที่เหลือยังไม่แน่ใจ ความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเรียงตามลำดับ คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวก พนักงานพูดจาสุภาพ ปัญหาของลูกค้าคือ เรื่องค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้า จำนวนสาขาของธนาคาร การออกเช็คของลูกค้าของพนักงาน และสถานที่จอดรถ ข้อเสนอแนะต่อธนาคารคือ ลูกค้าต้องการให้ธนาคารมีบริการเพิ่มขึ้น เช่น บริการหักค่ารักษาพยาบาล ค่าบำรุงการศึกษา และ ค่าฌาปนกิจสงเคราะห์

อย่างไรก็ตามแม้จะได้มีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการออมหรือการฝากเงินที่ธนาคารพาณิชย์ในประเภท และลักษณะต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นก็ตาม แต่การศึกษา เรื่อง เงินฝาก ขวัญบัวหลวง ซึ่งมีบริการของการให้บริการประกันชีวิตควบคู่ไปด้วยนั้นยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดได้ ทำการศึกษามาก่อน ดังนั้นจึงทำให้สนใจที่จะเลือกทำการศึกษาในครั้งนี้

2.3 ระเบียบวิธีศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงการให้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวงโดย ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และการเข้ามาใช้บริการฯ ของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเงิน ฝากขวัญบัวหลวง มีดังนี้

- คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร
- เงินฝากที่ได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย
- ขำระค่าเบี้ยประกันเมื่อได้รับดอกเบี้ยเงินฝาก
- ได้รับผลตอบแทนจากการฝากเงินคือ ดอกเบี้ย
- การฝากเงินที่มีกำหนดระยะเวลา
- ความมั่นคงของธนาคาร
- ผลประโยชน์ในการทำประกันชีวิต
- สิทธิประโยชน์ในการทำประกันชีวิต

และตัวแปรที่มีผลต่อการให้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง คือ

- เพศ
- อายุ
- สถานะภาพ
- รายได้
- ระดับการศึกษา
- อาชีพหลัก
- ประเภทของเงินฝาก
- แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ

นอกจากนี้ในการใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยธนาคาร ได้นำหลักเกณฑ์เพื่อใช้พิจารณาในการให้บริการรับฝากเงินประเภทนี้แก่ลูกค้า คือ

(1) หลักเกณฑ์ในการฝากเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทประจำ

- ผู้มีสิทธิขอรับบริการมีอายุระหว่าง 5-60 ปี
- จำนวนเงินเปิดบัญชี ตั้งแต่ 50,000.-บาท สูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท
- ระยะเวลาการฝาก 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี
- ได้รับดอกเบี้ยในอัตราเงินฝากประจำปกติ
- ค่าเบี้ยประกันอัตราต่ำเพียง 0.5% ต่อปี ของยอดเงินฝาก โดยหักจากบัญชีเงินฝาก เมื่อมีการนำดอกเบี้ยเข้าบัญชี ซึ่งเป็นดอกเบี้ยที่เกิดจากการฝากเงินเมื่อครบกำหนดระยะเวลาในการฝาก
- คุ้มครองชีวิตเป็นแบบพิเศษ กรณีประสบอุบัติเหตุ ไม่ว่าจะเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ เพียงมียอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีตั้งแต่ 50,000 –บาทขึ้นไป
- ให้วงเงินคุ้มครองสูงสุดถึง 10 ล้านบาท หรือ 10 เท่าของยอดเงินฝากกรณีทุพพลภาพจากอุบัติเหตุ

(2) หลักเกณฑ์ในการฝากเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์

- ผู้มีสิทธิขอรับบริการ อายุระหว่าง 5-60 ปี
- จำนวนเงินเปิดบัญชี ตั้งแต่ 5,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 200,000 บาท
- ได้รับดอกเบี้ยในอัตราเงินฝากสะสมทรัพย์ปกติ
- ค่าเบี้ยประกันอัตราต่ำเพียง 1 % ต่อปี ของยอดเงินฝากโดยหักจากบัญชีเงินฝาก เมื่อมีการนำดอกเบี้ยเข้าบัญชี ซึ่งเป็นดอกเบี้ยที่เกิดจากการฝากเงิน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาในการฝาก
- คุ้มครองชีวิตให้ความคุ้มครองได้ทุกสถานการณ์ ทุกกรณีตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย จากอุบัติเหตุหรือทุพพลภาพเนื่องจากอุบัติเหตุ เพียงแต่มียอดเงินฝากเฉลี่ยคงเหลือในบัญชี ตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ทำกรรวบรวมเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ เพื่อทราบผลของการศึกษาซึ่งได้มาจาก 2 ด้าน คือ

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีบวหลวงจาก 10 สาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ข้อมูลในส่วนนี้ประกอบไปด้วย คุณสมบัติส่วนตัวของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ และประเภทของบัญชีเงินฝากขั้วบัญชีบวหลวง ที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ ฯลฯ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีบวหลวงโดยลูกค้า

ซึ่งได้แก่ คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร การฝากเงินที่ได้รับบริการประกันชีวิต วิธีการชำระเบียประกัน อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก กำหนดระยะเวลาในการฝากเงิน ความมั่นคงของธนาคาร ผลประโยชน์ที่คุ้มครอง และ วงเงินที่คุ้มครองเมื่อเทียบกับ บริษัทประกันชีวิตอื่น ฯลฯ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าในด้านต่างๆ ได้แก่

- ด้านศักยภาพของธนาคารที่ให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจำนวนสาขา เทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการเงินฝากและสินเชื่อหลากหลาย และความมั่นคง
- ด้านการให้บริการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับของพนักงาน การให้ความรู้ และคำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า การบริการที่รวดเร็ว และให้บริการอย่างเสมอภาค
- ด้านความสะดวกสบาย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ เช่น ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด และสถานที่จอดรถว่างขวาง
- ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคาร การเยี่ยมเยียนลูกค้า และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- ด้านการคิดค่าธรรมเนียม เป็นการคิดค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสม

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บจากข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนบัญชีเงินฝากประจำและออมทรัพย์รายบุคคล จำนวนเงินฝากรายบุคคลในช่วงปีทีเลือกมาทำการศึกษา ตลอดจนเก็บตัวเลขสถิติข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่เกี่ยวข้อง ที่นำมาใช้เป็นพื้นฐานประกอบการศึกษาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถามจะนำมาทำการวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวโดยวิธี Chi-Square Test

(1) การกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้วัดระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยลูกค้าใช้แบบสอบถามด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยลูกค้า เป็นแบบสอบถามที่กำหนดมาตราส่วน เพื่อทำการประเมินค่าเป็น 3 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

| | |
|--------------|-------------------|
| ระดับมาก | ให้น้ำหนักคะแนน 3 |
| ระดับปานกลาง | ให้น้ำหนักคะแนน 2 |
| ระดับน้อย | ให้น้ำหนักคะแนน 1 |

การกำหนดเกณฑ์การแปลผล ได้กำหนด โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย และได้แบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็น ดังนี้

| | | | |
|------------------|-----------|---------|--------------|
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 2.51-3.00 | หมายถึง | ระดับมาก |
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 1.51-2.50 | หมายถึง | ระดับปานกลาง |
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 1.00-1.50 | หมายถึง | ระดับน้อย |

(2) การกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้วัดระดับ ข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร เป็นแบบสอบถามที่กำหนดมาตราส่วนเพื่อทำการประเมินค่าเป็น 4 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

| | |
|------------------|-------------------|
| ระดับมาก | ให้น้ำหนักคะแนน 4 |
| ระดับปานกลาง | ให้น้ำหนักคะแนน 3 |
| ระดับน้อย | ให้น้ำหนักคะแนน 2 |
| ระดับไม่เห็นด้วย | ให้น้ำหนักคะแนน 1 |

การกำหนดเกณฑ์การแปลผล ได้กำหนด โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย และได้แบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็น ดังนี้

| | | | |
|------------------|-----------|---------|--------------|
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 3.26-4.00 | หมายถึง | ระดับมาก |
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 2.51-3.25 | หมายถึง | ระดับปานกลาง |
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 1.76-2.50 | หมายถึง | ระดับน้อย |
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 1.00-1.75 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |

การนำเสนอผลการศึกษา

จากผลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์ จะนำมาอธิบายและสรุปพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ และรายงานปัญหาที่พบในช่วงที่ทำการศึกษาต่อไป

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University