

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาโดยใช้สถิติแบบพรรณนา โดยมุ่งเน้นศึกษาตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากประจำของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และจะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม โดยสอบถามจากลูกค้าใหม่ที่มาเปิดบัญชีเงินฝากประจำของสาขาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2545 – 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2545

3.2 ประชากรที่ศึกษา

กลุ่มประชากรในการศึกษานี้ คือลูกค้าใหม่ที่ใช้บริการเงินฝากประจำ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ, ศรีนครพิงค์, สันป่าข่อย, ประตูช้างเผือก, ถนนช้างคลาน, ประตูเชียงใหม่, ถนนสุเทพ, ข่วงสิงห์, กาดสวนแก้ว และ ถนนเมืองสมุทร

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะลูกค้าใหม่ที่มาเปิดบัญชีเงินฝากประจำของสาขาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา สาขาละ 35 ชุด รวม 350 ชุด โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ลูกค้าที่มาเปิดบัญชีเงินฝากประจำใหม่ เรียงตามลำดับ จนครบ 35 คน และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้ กลับคืนมาทั้งสิ้น เป็นจำนวน 290 ชุด

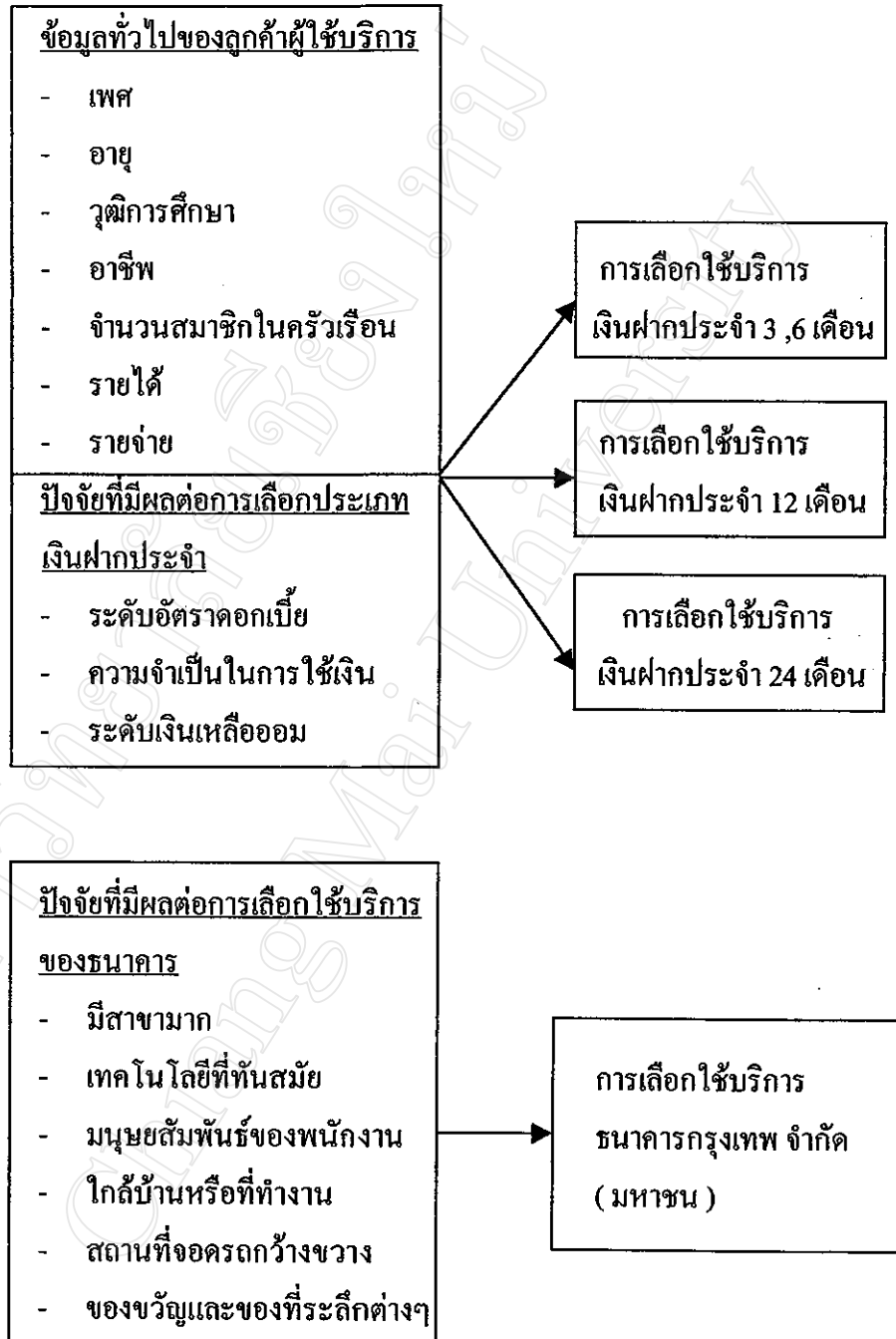
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยจะนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ คือ

1. ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า เช่น อายุ เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้
ข้อมูลเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ ในการที่จะทำให้ทราบถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อจะได้
เจาะตลาดได้อย่างถูกต้อง
2. ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประเภทบัญชีเงินฝากประจำของลูกค้า เช่น ระยะทาง
ระหว่างบ้านหรือที่ทำงานและที่ตั้งของธนาคาร เหตุผลในการใช้บริการ เงินออมของลูกค้า
อัตราดอกเบี้ย และความจำเป็นในการใช้เงิน เป็นต้น
ด้านปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะเป็นข้อมูลของธนาคาร ในการขยายบริการ หรือเจาะตลาด
เพื่อเพิ่มบัญชีเงินฝากประจำ สามารถนำข้อมูลมากำหนดแผนในการขยายตลาด
3. ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่น
ด้านสถานภาพของธนาคาร เช่น มีสาขามาก มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีบริการเงินฝากและ
สินเชื่อที่หลากหลาย
ด้านบริการ เช่น พนักงานพูดจาสุภาพ พนักงานมีความรอบรู้ในการให้คำแนะนำ
พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว
ด้านความสะดวกสบาย เช่น ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ใกล้สถานที่ซื้อของ สถานที่จอดรถ
กว้างขวาง
ด้านความสัมพันธ์ เช่น รู้จักคุ้นเคยกับพนักงาน พนักงานมาเยี่ยมชม
ด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ

3.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการเลือกใช้ประเภทเงินฝากประจำนี้ ได้จากการศึกษาทฤษฎี
และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ซึ่งสามารถนำมาเขียนเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา
วิเคราะห์ข้อมูลได้ตามแผนภาพดังต่อไปนี้



3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

นำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์และแปลผลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้

1. สถิติเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายถึงลักษณะต่างๆไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ในรูปของค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
2. สถิติแบบ Non-Parametric โดยใช้ค่า Chi-Square ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University