

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย การเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 41,179 ราย (ตาราง 1.2) ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากพนักงานนิคมอุตสาหกรรม ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายบังคับบัญชา 150 ราย และพนักงานฝ่ายปฏิบัติ 150 ราย รวมจำนวน 300 ตัวอย่าง

#### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามจากพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานวิจัย อินเทอร์เน็ต และข้อมูลสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 3.3 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งแบบออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในการอธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง ความถี่ และร้อยละ

3.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ใช้ทฤษฎีสถิติส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องเงินฝากอัตโนมัติ ความเพียงพอของเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ชื่อเสียงของธนาคาร สถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้ และการให้บริการที่หลากหลาย

2) ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสมเหตุสมผล อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

3) ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกในการใช้บริการ

4) ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร ได้แก่ ความรู้ความสามารถ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานให้บริการดี

5) ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยและมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

6) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และการมีรางวัลหรือของแถมมอบให้ลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และทำการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ว่าปัจจัยแต่ละตัวมีอิทธิพลต่อพนักงานทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันหรือไม่ ด้วยสถิติ Chi-square

3.3.3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในการอธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางความถี่ และร้อยละ

โดยให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างทำการตอบคำถามว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลมาก ปานกลาง หรือน้อยต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ