

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One - Shot Descriptive Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และเป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกรุงเทพมหานครแบ่งการปกครองออกเป็น 50 เขต มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,716,248 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างจากสัดส่วนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยประมาณค่าสัดส่วนหรือร้อยละขนาดตัวอย่างจะหาได้จากสูตรดังนี้ (วัชรภรณ์ ชิวโสภณัฐ, มปป: 213)

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ p = สัดส่วนประชากรที่ต้องศึกษา (ในที่นี้กำหนด 50% ของ ประชากร)

n = จำนวนตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

Z = ค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ 95% $Z=1.96$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในที่นี้กำหนดไว้ 0.05)

แทนค่าที่โดยผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น 50 % หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมด ระดับความน่าจะเป็นของประชากรเท่ากับ 0.5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ผลดังนี้

$$n = \frac{(0.50)(1 - 0.50)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= \frac{0.960}{0.0025}$$

= 384.16 หรือ 384 ราย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ 385 ตัวอย่าง และได้มีการสำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนไว้ 15 ตัวอย่าง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่างและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ขอบเขตพื้นที่ และการแบ่งเขตปกครองของกรุงเทพมหานคร (สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, 2542) ประกอบกับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครแสดงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ซึ่งประกอบด้วย ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยหนาแน่นน้อย-ปานกลาง-มาก ที่ดินพาณิชยกรรม ที่ดินประเภทอุตสาหกรรม ที่ดินประเภทคลังสินค้า ที่ดินประเภทชนบทและเกษตรกรรม ที่ดินประเภทอนุรักษ์เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมไทย ที่ดินประเภทสถาบันศาสนา ที่ดินประเภทสถาบันราชการ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) โดยเรียงลำดับเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเขตที่ดินประเภทพาณิชยกรรมเพื่อให้การเก็บข้อมูลตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด โดยเขตที่ดินบริเวณดังกล่าวมีจำนวน 16 เขต ดังนี้

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1) เขตสัมพันธวงศ์ | 2) เขตปทุมวัน |
| 3) เขตราชเทวี | 4) เขตบางรัก |
| 5) เขตพญาไท | 6) เขตสาทร |
| 7) เขตจตุจักร | 8) เขตคลองสาน |
| 9) เขตคลองเตย | 10) เขตธนบุรี |
| 11) เขตลาดพร้าว | 12) เขตบางกระบือ |
| 13) เขตบางเขน | 14) เขตห้วยขวาง |
| 15) เขตพระโขนง | 16) เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย |

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เขตคลองสาน เขตสาทร เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบางเขน เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตละ 50 ชุด

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูล แหล่งชุมชนตามเขตต่างๆ ที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างไว้

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือคือ การออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการสร้างดังนี้

ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวกับความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครกล่าวคือ จะสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารประสบการณ์อันดีข้อมูลเกี่ยวกับความพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ด้านประสบการณ์ที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้า โดยลักษณะแบบวัดจะประกอบด้วยคำถามที่ต้องการคำตอบเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก ปานกลาง สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ

4. การทดสอบเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้เมื่อสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยจำนวน 40 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นจากการสร้างแบบสอบถาม และจะได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่แก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษารวม 40 ชุด นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 โดยใช้ความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) วิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย จากการทดสอบพบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ต้องการศึกษาได้ทั้งหมด จึงจำเป็นต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ด้วยการออกภาคสนามด้วยตนเอง โดยแหล่งข้อมูลในการวิจัยมี 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง รูปแบบของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด และ Likert Scale โดยจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ด้านประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เอกสารทางการศึกษาวิจัย วารสาร นิตยสาร และเอกสารทางวิชาการ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาจะนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยจะแบ่งการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4. หาค่าไค-สแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ

7. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการทำวิจัยเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการลงรหัส และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยดังนี้

สถิติเพื่อบรรยาย (Descriptive Statistic) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับบรรยายลักษณะต่างๆ ของกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสามารถอ้างอิงกลุ่มประชากรอื่นได้ ซึ่งประกอบด้วยสถิติ ดังนี้

(1) วิธีการคิดค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลโดยแสดงความสัมพันธ์และแจกแจงค่าของตัวแปรของข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

โดยที่ P = ค่าเฉลี่ยร้อยละ

X = จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบคำถามนั้น

N = จำนวนตัวอย่างของกลุ่มนั้น

(2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้กับการวัดมาตราตามวิธีของไลเกิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยแบ่งเป็น 5 อันดับ และให้คะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

มากที่สุด	คะแนน	5	คะแนน
มาก	คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	คะแนน	3	คะแนน
น้อย	คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	คะแนน	1	คะแนน

โดยมีหลักเกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญ ดังนี้

มีความสำคัญในระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00
มีความสำคัญในระดับมาก	ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50
มีความสำคัญในระดับปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50
มีความสำคัญในระดับน้อย	ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50
มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยมีสูตรการหาค่าเฉลี่ย (Mean) คือ

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดยที่ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$$\sum X = \text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำถาม}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ตอบและแบบสอบถาม}$$

(3) การหาค่าไค-สแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ