

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากของลูกค้า
กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักสีลม” จะใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ
(Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล โดยมีวิธีวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูล
2. การตั้งสมมติฐานของการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การกำหนดประชากรและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและประมาณผล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

3.1 การศึกษาข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้าง
แบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาสำนักสีลม
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการที่ธนาคารในด้านการ
บริการ สถานที่ให้บริการ พนักงานของธนาคาร และความน่าเชื่อถือของธนาคาร
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเงินค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวนที่จะถูก
ยกเลิกกับพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้า

3.2 การตั้งสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัยกำหนดตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งมี
รายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) ของลูกค้า ประเภทบุคคลธรรมดามาใช้บริการการฝากเงิน ซึ่งได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับการมาใช้บริการด้านการฝากเงินหรือไม่
2. ความแตกต่างระหว่างประเภทของนิติบุคคลและระดับรายได้ต่อปี มีความสัมพันธ์ กับการใช้บริการด้านการฝากเงินหรือไม่
3. ลูกค้ามีระดับการพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านการบริการ สถานที่ใช้บริการ พนักงาน ของธนาคาร และความน่าเชื่อถือของธนาคารเป็นอย่างไร
4. วงเงินค้างประจำกันเงินฝากที่ลดลงมีผลต่อพฤติกรรมการฝากเงินหรือไม่

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คือแบบสอบถามและ เครื่องมือการวิเคราะห์ทางสถิติและคณิตศาสตร์

แบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้จัดทำแบบสอบถามที่มีคำถามลักษณะปลายปิด (Closed – ended questions) ประมาณค่าแบบ (Rating scale) ของ Rensis Likert เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดย สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากและงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้ฝากเงินในระบบธนาคาร พานิชย์เมื่อมีการจัดตั้งระบบสถาบันคุ้มครองเงินฝาก เครื่องมือดังกล่าวเป็นภาษาไทย แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ จะสอบถามถึง เพศ สถานภาพ สมรส อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและพฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินฝากที่ใช้อยู่ และ ยอดเงินฝากในบัญชี ณ ปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านการเงินประจำปัจจุบันของธนาคารที่สนใจ และระดับความพอใจต่อปัญชีแต่ละประเภท โดยจะเป็นคำถามที่ให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่ใช้บริการของลูกค้าที่ผู้ศึกษาจะสอบถามถึงระดับของ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน การบริการ สถานที่และความน่าเชื่อถือของธนาคาร โดย แบ่งได้เป็นตัวชี้วัดอยู่ 22 ตัว คือ

ด้านพนักงาน แบ่งตัวชี้วัดได้ 6 ตัว คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานมีความสุภาพอ่อนโนย พนักงานยิมแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองกับลูกค้า พนักงานมีความเต็มใจในการบริการและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรอบรู้ในเรื่องการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นอย่างดี

ด้านบริการ แบ่งตัวชี้วัดได้ 6 ตัว คือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว การบริการมีความถูกต้องครบถ้วน มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการบริการแก่ลูกค้าไม่ซับซ้อนและง่ายมาก มีการให้บริการลูกค้ากับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีเครื่องอัตโนมัติและการบริการที่ทันสมัย

ด้านสถานที่ แบ่งตัวชี้วัดได้ 6 ตัว คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสมและสะดวก สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบและเรียบร้อย สถานที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอ มีที่นั่งรอวิบากบริการอย่างเพียงพอ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่แล้วรักษาความปลอดภัย มีการแบ่งแผนผังของหน่วยบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

ด้านความเชื่อถือของธนาคาร แบ่งตัวชี้วัดได้ 4 ตัว คือ ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ธนาคารเป็นธนาคารขนาดใหญ่และมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และแนวทางการบริหารของผู้บริหารระดับสูง มีความคุ้นเคยกับการใช้บริการกับธนาคารมานาน

ส่วนที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยกเลิกวงเงินคำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวนกับพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้า

เครื่องมือการวิเคราะห์ทางสถิติและคณิตศาสตร์

เครื่องมือทางสถิติที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือพื้นฐานทางสถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)

ในการหาค่าเฉลี่ยสำหรับค่าตามที่มีตัวเลือกระดับต่าง ๆ นั้น จะกำหนดค่าของตัวแปรเป็นระดับคะแนน ดังต่อไปนี้

เกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับคำตอบที่มี 5 ระดับ เป็นดังนี้

ระดับความพอใจ	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

สำหรับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานนั้นจะคำนวณโดยใช้จำนวนตัวอย่างที่เลือกแทน (Sample Standard Deviation) ไม่ใช่จำนวนประชากรทั้งหมด

3.4 การกำหนดประชากรและการตัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ก่อนที่จะทำการแจกแบบสอบถามให้ลูกค้าจำเป็นจะต้องทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เสียก่อน จากข้อมูลที่รวบรวมมา พบว่า Bailey (1978) ได้สรุปไว้ในหนังสือ Methods of Social Research ว่าผู้วิจัยไม่จำเป็นจะต้องศึกษาประชากรที่มีอยู่ทั้งหมด อาจใช้กลุ่มตัวอย่างเพียง 1% เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด¹ และ Bailey ยังได้อ้างถึง Champion (1970) ที่ระบุว่าผู้วิจัยสามารถใช้จำนวนตัวอย่างเพียงแค่ 30 ตัวอย่างเท่านั้น ถ้ามันใจว่าสามารถใช้เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด ได้เป็นอย่างดี² ซึ่งต่างกับ Simon (1978) ที่ระบุว่ากลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกควรจะมีขนาดของกลุ่มอย่างประมาณ 25% ของประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างนั้นครอบคลุมลักษณะประชากรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา วัตถุประสงค์ของ

¹ Bailey, K.D. (1978). *Methods of Social Research.* (3rd ed., Chapter 2, p. 85), The Free Press: New York.

² Champion, Dean J. 1970. *Basic Statistics for Social Research.* อ้างถึงใน Bailey, K.D. (1978). *Methods of Social Research.* (p. 84), The Free Press: New York.

การศึกษาและบประมาณ³ และ Blalock (1979) แนะนำให้ใช้ขนาด กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง⁴ ส่วน Baker (1999) กล่าวว่า ถ้าขนาดของประชากรน้อยกว่า 1,000 ตัวอย่าง ให้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 30% และถ้าขนาดประชากรเท่ากับ 10,000 ตัวอย่างหรือมากกว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแค่ 10% ของกลุ่มประชากรก็เพียงพอ⁵

จากการศึกษาของงานวิจัย กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือประชากรในพื้นที่สิลม ได้แก่ ผู้ฝากเงินที่มาใช้บริการที่ธนาคารซึ่งมีจำนวนเท่ากับ 167,663 รายแบ่งเป็นบุคคลธรรมดากำนัล 161,942 ราย และนิติบุคคล 5,721 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551) ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างนั้นจะทำการสุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และจะสอบถามเฉพาะลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากของธนาคารอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น

เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและใช้การประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสมการของทาโร่ ยามานะ

ทาโร่ ยามานะ นับว่าเป็นสูตรง่ายที่สุดและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย สูตรการคำนวนของยามานะเริ่มจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากขอบเขตของสัดส่วนของประชากร ให้ค่า $Z = 2$ แทน 1.96 เมื่อ α เท่ากับ 0.05 และ $Z = 3$ เมื่อ α เท่ากับ 0.01 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวนมีความเหมาะสมกับงานวิจัยที่ประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ ทราบจำนวนของประชากรแน่นอน เป็นการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และการสุ่มตัวอย่างใช้แบบง่ายและใส่คืน ทั้งนี้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้สูตรคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามานะ ตรงที่ ณ ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ไม่ว่าประชากรจะมีขนาดใหญ่เพียงใด จะให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนไม่เกิน 400 ตัวอย่าง⁶

³ Simon, J.L (1978). *Basic Research Methods in Social Science, The Art of Empirical Investigation.* (Chapter2, pp.14-23), University of Illinois.

⁴ Blalock, Jr., H.M, (1960). *Social Statistics.* (Chapter2, pp.11-19), McGraww – Hill.

⁵ Baker, T.L. (1999). *Doing Social Research.* (3rd ed., Chapter 2, pp. 45-72)

⁶ รังสิต ศรจิตติ. (มีนาคม – เมษายน 2550). สูตรของ Yamane และการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง. วารสารวิชาการสาขาวิชารัฐศาสตร์, 16(1), น.161 – 163.

สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามานะ⁷

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ
 n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ + / - 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

แทนค่าสูตร $n = \frac{167,663}{1 + 167,663(0.05)^2} = 400$ ราย

ผลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะต้องทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 ประเภท คือ ประชากรลูกค้าบุคคล รวมดาวจำนวน 380 ตัวอย่างและประชากรลูกค้านิติบุคคลจำนวน 20 ตัวอย่าง (จำนวนกลุ่มตัวอย่างเทียบจากจำนวนของลูกค้าที่มีบัญชีทั้งหมด ซึ่งแยกเป็นบัญชีบุคคลรวมดาวประมาณ 97% และบัญชีนิติบุคคลประมาณ 3% เพื่อให้ง่ายต่อการวิจัยและให้ได้ผลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างบัญชีบุคคลรวมดาวจำนวน 95% จากบัญชีทั้งหมดและบัญชีนิติบุคคลจำนวน 5% จากบัญชีทั้งหมด)

วิธีการเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารสิกรไทย สาขาสำนักสีลมในช่วงระหว่างวันที่ 1 – 20 กุมภาพันธ์ 2552 ตั้งแต่เวลา 8.30 น. – 16.30 น. โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการใน

⁷ Taro Yamane. (1970). *Statistics – An Introductory Analysis*, (Chapter19, p.727), Tokyo: John Weatherhill, Inc.

ช่วงเวลาดังกล่าว เพราะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนในระยะเวลาที่รวดเร็ว แต่ก็อาจจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่หลากหลายเนื่องจากเวลาในการเก็บกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาจำกัด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเกี่ยวกับความตรงหรือความถูกต้องของการวัด (Validity)

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม และพิจารณาข้อความให้ชัดเจนเหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้จัดใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for windows ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง
2. ลงรหัสในแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาลงตามแบบฟอร์ม
4. บันทึกข้อมูลลงในตารางบันทึกข้อมูลของโปรแกรม SPSS for windows
5. ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำหรับ SPSS for windows

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

รวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าโดยใช้ค่าเฉลี่ยหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับพฤติกรรมของผู้ฝากรเงินโดยใช้ Chi-square test และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความหมายของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ

4.21 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยผู้ศึกษาใช้เกณฑ์เฉลี่บในการแปลผล โดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของข้อ
อันตรภาคชั้น ดังนี้ (มัดลิกา บุญนาค. 2537 , น.29)

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ระยะเวลาในการวิจัย

ใช้ช่วงเวลาระหว่าง 8.30 น. – 16.30 ของ วันที่ 1 – 20 กุมภาพันธ์ 2552 น.