

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากของลูกค้ากรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักสีลม” จะใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

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

3.1 การศึกษาข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักสีลม
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการใช้บริการที่ธนาคารในด้านการบริการ สถานที่ให้บริการ พนักงานของธนาคาร และความน่าเชื่อถือของธนาคาร
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวนที่จะถูกยกเลิกกับพฤติกรรมกรรมการฝากเงินของลูกค้า

3.2 การตั้งสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัยกำหนดตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) ของลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดาที่มารับบริการการฝากเงิน ซึ่งได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับการมารับบริการด้านการฝากเงินหรือไม่
2. ความแตกต่างระหว่างประเภทของนิติบุคคลและระดับรายได้ต่อปี มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการด้านการฝากเงินหรือไม่
3. ลูกค้ามีระดับการพึงพอใจต่อบัณฑิตยทางด้านการบริการ สถานที่ให้บริการ พนักงานของธนาคาร และความน่าเชื่อถือของธนาคารเป็นอย่างไร
4. วงเงินค้ำประกันเงินฝากที่ลดลงมีผลต่อพฤติกรรมการฝากเงินหรือไม่

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คือแบบสอบถามและเครื่องมือการวิเคราะห์ทางสถิติและคณิตศาสตร์

แบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้จัดทำแบบสอบถามที่มีคำถามลักษณะปลายปิด (Closed – ended questions) ประเมินค่าแบบ (Rating scale) ของ Rensis Likert เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากและงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้ฝากเงินในระบบธนาคารพาณิชย์เมื่อมีการจัดตั้งระบบสถาบันคุ้มครองเงินฝาก เครื่องมือนี้นี้ดัดแปลงเป็นภาษาไทย แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มารับบริการ จะสอบถามถึง เพศ สถานภาพสมรส อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและพฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินฝากที่ใช้อยู่และยอดเงินฝากในบัญชี ณ ปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านการเงินประเภทอื่นของธนาคารที่สนใจ และระดับความพอใจต่อบัณฑิตยแต่ละประเภท โดยจะเป็นคำถามที่ให้ลูกค้าตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่ให้บริการของลูกค้าที่ผู้ศึกษาจะสอบถามถึงระดับของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน, การบริการ, สถานที่และความน่าเชื่อถือของธนาคาร โดยแบ่งได้เป็นตัวชี้วัดย่อย 22 ตัว คือ

ด้านพนักงาน แบ่งตัวชี้วัดได้ 6 ตัว คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองกับลูกค้า พนักงานมีความเต็มใจในการบริการและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรอบรู้ในเรื่องการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นอย่างดี

ด้านบริการ แบ่งตัวชี้วัดได้ 6 ตัว คือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว การบริการมีความถูกต้องครบถ้วน มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการบริการแก่ลูกค้าไม่ซับซ้อนและยุ่งยาก มีการให้บริการลูกค้ากับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีเครื่องอัตโนมัติ และการบริการที่ทันสมัย

ด้านสถานที่ แบ่งตัวชี้วัดได้ 6 ตัว คือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสมและสะดวก สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบและเรียบร้อย สถานที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอ มีที่นั่งรอรับการบริการอย่างเพียงพอ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัย มีการแบ่งแผนผังของหน่วยบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

ด้านความเชื่อถือของธนาคาร แบ่งตัวชี้วัดได้ 4 ตัว คือ ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ธนาคารเป็นธนาคารขนาดใหญ่และมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และแนวทางการบริหารของผู้บริหารระดับสูง มีความคุ้นเคยกับการใช้บริการกับธนาคารมานาน

ส่วนที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยกเลิวงเงินค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวนกับพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้า

เครื่องมือการวิเคราะห์ทางสถิติและคณิตศาสตร์

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

ในการหาค่าเฉลี่ยสำหรับคำถามที่มีตัวเล็กระดับต่าง 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 การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ก่อนที่จะทำการแจกแบบสอบถามให้ลูกค้าจำเป็นจะต้องทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างเสียก่อน จากข้อมูลที่รวบรวมมา พบว่า Bailey (1978) ได้สรุปไว้ในหนังสือ *Methods of Social Research* ว่าผู้วิจัยไม่จำเป็นจะต้องศึกษาประชากรที่มีอยู่ทั้งหมด อาจใช้กลุ่มตัวอย่างเพียง 1% เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด¹ และ Bailey ยังได้อ้างถึง Champion (1970) ที่ระบุว่าผู้วิจัยสามารถใช้จำนวนตัวอย่างเพียงแค่ 30 ตัวอย่างเท่านั้น ถ้ามั่นใจว่าสามารถใช้เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้เป็นอย่างดี² ซึ่งต่างกับ Simon (1978) ที่ระบุว่ากลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกควรมีขนาดของกลุ่มอย่างประมาณ 25% ของประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างนั้นครอบคลุมลักษณะประชากรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา 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.

การศึกษาและงบประมาณ³ และ Blalock (1979) แนะนำให้ใช้ขนาด กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง⁴ ส่วน Baker (1999) กล่าวว่า ถ้าขนาดของประชากรน้อยกว่า 1,000 ตัวอย่าง ให้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 30% และถ้าขนาดประชากรเท่ากับ 10,000 ตัวอย่างหรือมากกว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแค่ 10% ของกลุ่มประชากรก็เพียงพอ⁵

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัย กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือประชากรในพื้นที่สีแดง ได้แก่ ผู้ฝากเงินที่มาใช้บริการที่ธนาคารซึ่งมีจำนวนเท่ากับ 167,663 รายแบ่งเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 161,942 ราย และนิติบุคคล 5,721 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551) ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างนั้นจะทำการสุ่มลูกค้ายกมาใช้บริการแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และจะสอบถามเฉพาะลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากของธนาคารอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น

เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและใช้การประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสมการของทาโร่ ยามาเน่

ทาโร่ ยามาเน่ นับว่าเป็นสูตรง่ายที่สุดและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย สูตรการคำนวณของยามาเน่เริ่มจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากขอบเขตของสัดส่วนของประชากร ให้ค่า $Z = 2$ แทน 1.96 เมื่อ α เท่ากับ 0.05 และ $Z = 3$ เมื่อ α เท่ากับ 0.01 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณมีความเหมาะสมกับงานวิจัยที่ประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ ทราบจำนวนของประชากรแน่นอน เป็นการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และการสุ่มตัวอย่างใช้แบบง่ายและใส่คืน ทั้งนี้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ 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. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 16(1), น.161 – 163.

สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่⁷

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

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

ผลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะต้องทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดาจำนวน 380 ตัวอย่าง และประเภทลูกค้านิติบุคคลจำนวน 20 ตัวอย่าง (จำนวนกลุ่มตัวอย่างเทียบจากจำนวนของลูกค้าที่มีบัญชีทั้งหมด ซึ่งแยกเป็นบัญชีบุคคลธรรมดาประมาณ 97% และบัญชีนิติบุคคลประมาณ 3% เพื่อให้ง่ายต่อการวิจัยและให้ได้ผลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างบัญชีบุคคลธรรมดาจำนวน 95% จากบัญชีทั้งหมดและบัญชีนิติบุคคลจำนวน 5% จากบัญชีทั้งหมด)

วิธีการเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย 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

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

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

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

รวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าโดยใช้ค่าเฉลี่ยหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับพฤติกรรมของผู้ฝากเงินโดยใช้ 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 |

โดยผู้ศึกษาใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการแปลผล โดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของ
อันตรภาคชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 , น.29)

$$\begin{aligned}\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ระยะเวลาในการวิจัย

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