

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่ : กรณีธนาคารในห้างสรรพสินค้า “ นี้ เป็นทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาสนับสนุน การใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ Face to Face แบบเจาะลึก (In depth Interview) ด้วย Non-Structure Interview ผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดบริการในห้างสรรพสินค้าทั้ง 3 ขนาดคือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการสำรวจข้อมูล (Survey Research) เพื่อนำมาเป็นการนำเสนอรูปแบบธนาคารรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้า จากประชากรซึ่งเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ซึ่งเปิดในห้างสรรพสินค้าของธนาคารทั้ง 3 ขนาดข้างต้น เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้จากวรรณกรรม และได้รับการยืนยันจากข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.1 การศึกษาเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาหาข้อมูลของแต่ละธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสอบถาม Call Center เนื่องจากแต่ละธนาคารมีหน่วยงานในการให้ข้อมูลไม่เหมือนกัน โดยส่วนใหญ่ติดต่อกับด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อทำความเข้าใจขอเข้ารับการสัมภาษณ์ และส่งจดหมายพร้อมหัวข้อในการสัมภาษณ์โดยสังเขป จากธนาคาร 9 แห่งที่ติดต่อไป ได้รับการตอบรับเพียง 3 แห่ง วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแบบ Face to Face ด้วย Non-Structure Interview ซึ่งกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์เป็น ผู้บริหารของธนาคาร 3 ขนาดในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 การศึกษาเชิงปริมาณ

3.2.1 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรในการศึกษาวิจัยนี้ คือลูกค้าที่เคยใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า โดยเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ 3 ขนาดคือขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของยามาเนะ ทาโร(Yamane 1970, หน้า 886) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 10 ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 300 ตัวอย่าง

3. การสุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มที่มาจากประชากรเป้าหมาย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ขึ้นอยู่กับความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก (Convenient Sampling) ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 3 สัปดาห์ มีผู้ตอบธนาคารขนาดใหญ่ จำนวน 200 ชุด, ธนาคารขนาดกลาง จำนวน 80 ชุด และธนาคารขนาดเล็ก จำนวน 20 ชุด

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งมีการกำหนดประเด็นไว้ล่วงหน้าและเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่น่าสนใจเพิ่มเติม และมีการออกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอก

ขั้นตอนของการออกแบบสอบถาม มีการตรวจสอบ Content Validity โดยให้ผู้เชี่ยวชาญอ่านและวิเคราะห์ หลังจากทำ Pre-test โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด เพื่อทำการทดสอบความถูกต้อง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) และนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความชัดเจนในคำถามและเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ซึ่งค่าจากการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9059 หมายถึง การวัดค่าตัวแปรตามแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง จึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจึงใช้วิธี Face to Face จำนวน 100 ชุด และใช้วิธี Drop and Collect จำนวน 300 ชุด แต่มีการส่งกลับเพียง 200 ชุด จากแบบสอบถามเตรียมไว้ 600 ชุด ผู้ศึกษาต้องการได้ข้อมูลในการวิเคราะห์ให้มากที่สุด แต่เนื่องจากการแจกแบบสอบถาม

ให้ห้างสรรพสินค้า มีอุปสรรคคือ ต้องมีการทำหนังสือจากห้างสรรพสินค้านั้นๆ ในการให้ลูกค้าที่ใช้บริการทำแบบสอบถามดังกล่าว

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราทางวิชาการ วารสาร นิตยสารเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร และการค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 22 ข้อ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

โครงสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามในลักษณะปลายปิด (Close-End Question) ที่มีคำตอบไว้ให้เลือกตอบหลายคำตอบ (Check List Categorical Variable)

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่สนใจใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด (Close-End Question) ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด รวมทั้งลักษณะการใช้บริการ ความถี่ในการใช้ และเวลาที่ใช้ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด (Close-End Question) ที่มีคำตอบไว้ให้เลือกตอบหลายคำตอบ

เกณฑ์การให้คะแนนองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

มีผลต่อการตัดสินใจ

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

การแปลผลคะแนนเฉลี่ย

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลผลคะแนนองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารใน
ห้างสรรพสินค้า

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	มีผลต่อการตัดสินใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า
โดยแต่ละปัจจัย เช่น เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบของธนาคาร การบริการ และ
ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ความพึงพอใจ

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

การแปลผลคะแนนเฉลี่ย

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลงผลคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับข้อคิดเห็นในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า
มีความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ความคิดเห็น

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน

การแปลงผลคะแนนเฉลี่ย

$$\begin{aligned}
 \text{สูตร} &= \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลคะแนนความคิดเห็นในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งเป็น

3.2.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการอธิบายข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าเปอร์เซ็นต์ (Percent) โดยวิเคราะห์ในลักษณะตาราง ข้อมูลที่อธิบายในงานวิจัย ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยในการมาใช้บริการกับธนาคารในห้างสรรพสินค้า

3.2.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ตลอดจนพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย (เพ็ญแข, 2538 : 163)

- Compare Mean, Independent Sample ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม และใช้ t-test
- One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง และใช้ F-test
- การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร และใช้ F-test
- การทดสอบสมมติฐานใช้วิธีการตั้ง Null Hypothesis โดยระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้คือระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ในกรณีที่ค่า Significant น้อยกว่า 0.01 และ ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในกรณีที่ค่า Significant น้อยกว่า 0.05 แต่มากกว่า 0.01 โดยหลักเกณฑ์การตัดสินใจ คือจะยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อค่า Significance ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ จึงทำให้ปฏิเสธ Null Hypothesis