

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เกี่ยวกับความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์เพื่อนำเสนอให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการธนาคาร โดยมีกรอบระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1.1 แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และแม้ว่าการวิจัยครั้งนี้จะกำหนดกรณีศึกษาเป็นการศึกษาความต้องการใช้บริการที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ทางด้านเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แต่เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ และความต้องการใช้บริการโดยทั่วไปของตลาดผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์มิได้จำกัดอยู่เพียงแต่ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลที่ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมายดังกล่าว

3.1.2 การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยจะใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient Sampling) จากประชากร คือ บุคคลที่ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p.728)

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

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้ซึ่งได้ตั้งไว้ที่
ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนประมาณ 6,000,000 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้ดังนี้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{6,000,000}{1 + 6,000,000 (0.05)^2} \approx 400 \text{ คน}$$

3.1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) สำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) สำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ พฤติกรรมและความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

3.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง

(Dichotomous Questions) เกี่ยวกับประเภทบัญชีที่ใช้บริการจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยบริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ บริการเงินฝากกระแสรายวัน และบริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 4 ข้อ และเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบใส่ลำดับที่ (Ranking Questions) จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ เป็นคำถามที่แสดงถึงระดับความต้องการ (Scale Questions) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการพิเศษของธนาคารพาณิชย์ เป็นคำถามที่แสดงถึงระดับความสนใจ (Scale Questions) จำนวน 10 ข้อ

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาลงรหัสและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for window version 11.5 โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

3.2.1.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทบัญชีที่ใช้บริการ โดยแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

3.2.1.2 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร ได้แก่ จำนวนการใช้บริการต่อเดือนในช่องทางต่างๆ ซึ่งแบ่งพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในช่องทางต่างๆ ออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน และกลุ่มที่ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน ช่องทางการให้บริการแบ่งออกเป็น 4 ช่องทางได้แก่ บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติ (เครื่อง ATM, เครื่องฝากเงิน

อัตโนมัติ, เครื่อง Update Passbook) และบริการผ่านทางระบบโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต โดยแสดงผลของแต่ละกลุ่มเป็นจำนวนและร้อยละ

3.2.1.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ ข้อมูลความต้องการใช้บริการทางการเงิน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ บริการหลักของธนาคาร บริการระหว่างประเภทบัญชี และบริการใหม่ของธนาคาร โดยจะแสดงคะแนนระดับความต้องการใช้และระดับคะแนนเฉลี่ยของบริการในแต่ละประเภทเป็นจำนวนและร้อยละ

3.2.1.4 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการพิเศษของธนาคารพาณิชย์ บริการพิเศษของธนาคาร แบ่งออกเป็นบริการประเภทต่างๆ 10 บริการ โดยจะแสดงคะแนนความสนใจและคะแนนเฉลี่ยของบริการในแต่ละประเภทเป็นจำนวนและร้อยละ

3.2.2 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการ

ในการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ เป็นการทดสอบระหว่างข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการในช่องทางต่างๆ ซึ่งแบ่ง ออกเป็นสองกลุ่ม ดังนั้นตัวแปรทั้งสองจึงเป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม (Categorical variable) จะใช้คำสั่ง Cross tabs ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร และใช้สถิติ Chi-Square (χ^2) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรและกำหนดระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบที่ 95%

3.2.3 การทดสอบความแตกต่างของประเภทบริการ

การทดสอบความแตกต่างการเรียงลำดับความต้องการใช้บริการของประเภทบริการ ทั้งสามประเภท ได้แก่ บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ บริการเงินฝากกระแสรายวัน บริการสินเชื่อ จะใช้การทดสอบ Friedman test และใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบ

3.2.4 การทดสอบความสัมพันธ์ของความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์กับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ในการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ เป็นการทดสอบระหว่างข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงกลุ่มกับคะแนนความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารซึ่งเป็นตัวแปรที่มีการวัดแบบช่วง (Interval Scale) จะใช้การทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรที่เป็นอิสระกัน (Independent Sample) และใช้สถิติ t สำหรับตัวแปรเชิงกลุ่มที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) โดยใช้สถิติ F สำหรับตัวแปรเชิงกลุ่มที่มีจำนวนกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และกำหนดระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบที่ 95%

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (Yamane, 1973, P. 728)

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

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้ซึ่งได้ตั้งไว้ที่ระดับ 0.05

3.3.2 คะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) (Ferguson, 1981, P.49)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

โดยที่ \bar{x} = คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนดิบ

n = จำนวนข้อมูล

3.3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (independent sample) (Kohout, 1974, P.343)

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t - test

โดย t-test มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$t = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

โดยที่ S_p^2 = ความแปรปรวนรวมโดยประมาณ (pooled variance estimate)

n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

S_1^2 = ความแปรปรวนสำหรับผลต่างของกลุ่มที่ 1

$$\begin{aligned}
 S_2^2 &= \text{ความแปรปรวนสำหรับผลต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2} \\
 \bar{x}_1 &= \text{ค่าเฉลี่ยสำหรับผลต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1} \\
 \bar{x}_2 &= \text{ค่าเฉลี่ยสำหรับผลต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2} \\
 \mu_1 &= \text{ค่าเฉลี่ยสำหรับผลต่างกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 1} \\
 \mu_2 &= \text{ค่าเฉลี่ยสำหรับผลต่างกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 2} \\
 df &= \text{ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)}
 \end{aligned}$$

3.3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA)

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F - test

$$F = \frac{MSR}{MSE} = \frac{SSR / (k - 1)}{SSE / (n - k)}$$

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

k = จำนวนระดับของปัจจัยที่ต้องการทดสอบ

SSR = ความแปรผันระหว่างกลุ่ม (Between-Groups Sum Square)

SSE = ความแปรผันภายในกลุ่ม (Within-Groups Sum Square)

3.3.5 การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square Test)

$$\chi^2 = \frac{\sum_{j=1}^c \sum_{i=1}^r (O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} ; i=1 \text{ ถึง } r \text{ และ } j = 1 \text{ ถึง } c$$

และ จำนวนชั้นความเป็นอิสระ $df = (r - 1)(c - 1)$

เมื่อ χ^2 = ค่า Chi-Square

O = ความถี่ที่เก็บรวบรวมได้

E = ความถี่ที่คาดหวัง