

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษา การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้ายุทธการออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยกระบวนการออกแบบงานวิจัยจะเริ่มจากการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Survey Design) จากประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ลูกค้ายุทธการออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือลูกค้ายุทธการออมสิน ผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 6,471 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาค้างนี้ใช้การศึกษาโดยการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของยุทธการออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 4 เขตเขตละ 2 สาขารวมทั้งหมด 377 คน ดังนี้

เขตเชียงใหม่ 1

- สาขาประตูช้างเผือก จำนวน 59 คน
- สาขาท่าแพ จำนวน 50 คน

เขตเชียงใหม่ 2

- สาขาดอยสะเก็ด จำนวน 37 คน
- สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 69 คน

เขตเชียงใหม่ 3

- สาขาหางดง จำนวน 41 คน
- สาขาสันป่าตอง จำนวน 34 คน

เขตเชียงใหม่ 4

- สาขาแม่ริม จำนวน 39 คน
- สาขาสันกำแพง จำนวน 48 คน

โดยใช้แนวคิดของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)
 ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%
 จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ลูกค้าธนาคารออมสินผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวในจังหวัดเชียงใหม่ปี 2553
 จำนวน 8 สาขา

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{6,471}{1 + 6,471(0.05)^2} \\ &= 376.71 \end{aligned}$$

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณออกมาได้ คือ ค่า n มีค่าเท่ากับ 376.71
 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 377 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่ง
 ชั้นภูมิ (Stratify Random Sampling) ทำการสุ่มคัดเลือกประชากรมาเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน
 (Proportional Sampling) ตามลูกค้าธนาคารออมสินผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและ
 ครอบครัวในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละสาขามาเขตต่างๆ ทั้งสิ้นจำนวน 4 เขต รวม 8 สาขา
 ตามตารางดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน
ปี 2553 (ธนาคารออมสินภาค 8)

สาขา	จำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว (คน)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สาขาประตูช้างเผือก	1,028	15.87	59
2. สาขาท่าแพ	854	13.21	50
3. สาขาคอยสะเก็ด	657	10.16	37
4. สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1,195	18.46	69
5. สาขาหางดง	703	10.86	41
6. สาขาสันป่าตอง	589	9.11	34
7. สาขาแม่ริม	673	10.40	39
8. สาขาสันกำแพง	772	11.93	48
รวม	6,471	100	377

ที่มา: ธนาคารออมสินภาค 8

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย มี 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง
ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส
ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและ
ครอบครัวของ ลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประเภทของบริการเงินฝาก
สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว จำนวนวงเงินสงเคราะห์ ระยะเวลาของกรรมสิทธิ์ อัตราส่งเงินฝาก
สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว และบุคคลผู้แนะนำ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์
ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่โดยทำการสอบถามความคิดเห็น
ของลูกค้า ว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและ
ครอบครัว

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว เป็นข้อมูลความเห็นของลูกค้าโดยให้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวซึ่งปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้มีความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว โดยแยกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Primary Data) รวบรวมโดยวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยอาศัยจากตำรา บทความ เอกสารวิจัย โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการซื้อสินค้า พฤติกรรมผู้บริโภค ความพึงพอใจของผู้บริโภค กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า

3.3 วิธีการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่

- ประเภทของบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- จำนวนวงเงินสงเคราะห์
- ระยะเวลาของกรรมสิทธิ์
- อัตราส่งเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- บุคคลผู้แนะนำ

2. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้จ่ายเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิในที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้จ่ายเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย

- ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ชัดเจน เป็นรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ตรงตามความต้องการ มีรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่หลากหลาย ระยะเวลาของกรมธรรม์ การจ่ายผลประโยชน์ของกรมธรรม์ กรมธรรม์ให้ความคุ้มครองทั่วถึง และผลตอบแทนที่ได้รับ

- ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราค่าเบี้ยมีความเหมาะสมกับเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต อัตราค่าเบี้ยคุ้มค่างับผลตอบแทนที่ได้รับ สามารถนำค่าเบี้ยไปลดหย่อนภาษีได้ สามารถเลือกวงเงินตามความสามารถในการจ่ายได้

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีของที่ระลึกหรือของแถม มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง มีข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและ มีการดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าตลอดอายุกรมธรรม์

- ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว

- ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน มีพนักงานให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก ธนาคารอนุมัติกรมธรรม์ได้รวดเร็ว มีระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง และการชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก

2. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า

กำหนดให้ผู้รับบริการ เลือกลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ เลือกใช้จ่ายเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
ความสำคัญมาก	4
ความสำคัญปานกลาง	3
ความสำคัญน้อย	2
ไม่สำคัญ	1

ทำการเก็บรวบรวมคะแนน แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยระดับความสำคัญ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และทำการแปลความหมายของค่าที่ได้ โดยยึดถือเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับความสำคัญ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
ความสำคัญมาก	3.50 - 4.00
ความสำคัญปานกลาง	2.50 - 3.49
ความสำคัญน้อย	1.50 - 2.49
ไม่สำคัญ	1.00 - 1.49

จากนั้นทำการสรุประดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ในแต่ละด้านมาจัดเรียงระดับความสำคัญ จากมากไปไม่สำคัญ และนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ในที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ โดยแยกเป็น 5 ด้าน

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านบุคลากร
- ด้านกระบวนการ

พร้อมทั้ง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการเงินฝาก
สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวโดยใช้คำถามปลายเปิด

2. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดให้ผู้มาใช้บริการ เรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจของปัจจัยเงินฝากสงเคราะห์
ชีวิตและครอบครัว 3 อันดับแรกและกำหนดให้คะแนนของลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	คะแนนความพึงพอใจ
1	3
2	2
3	1
ไม่ถูกเลือก	0

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัยจากนั้นนำคะแนนที่ได้มาเรียงลำดับและ
ทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยหาระดับการให้ความพึงพอใจเรียงลำดับ จากนั้นนำเสนอข้อมูล
ในรูปแบบตาราง