# บทที่ 3
## ระเบียบและวิธีการวิจัย

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

### 3.1 แหล่งข้อมูล

**3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากการแบบสอบถาลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรม ความพึงพอใจและปัญหาการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของลูกค้า เช่น การถอนเงิน การโอนเงิน ชำระค่าบัตรเครดิตกรุงไทย ชำระเงินกู้ เพื่อการศึกษา และรายการทางการเงินต่าง ๆ ที่ลูกค้าทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

**3.1.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** รวบรวมได้จากแหล่งข้อมูลของห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในเขตพื้นที่ใกล้เคียง รวมตลอดทั้งเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทาง Internet ของฝ่ายวิจัย บมจ.ธนาคารกรุงไทยที่ http://www.cb.ktb.co.th/prod/brnew.nsf ข้อมูลทาง Internet ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ http://www.lib.ku.ac.th ประกอบด้วย ข้อมูลด้านตัวเลขประกอบด้วยสรุปฐานะทางการเงินทางด้านสินทรัพย์รวม หนี้สินรวมและเงินฝากรวมของธนาคาร ข้อมูลด้านทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**3.2.1 กลุ่มประชากร** กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 121,770 ราย รายละเอียดแต่ละสาขาดังตารางที่ 3.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 3.1** แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| สาขา | จำนวนผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม (คน) | กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตร (คน) |
|---|---|---|
| 1. สาขาถนนสุเทพ | 19,600 | 64 |
| 2. สาขาสี่แยกสนามบิน | 6,100 | 20 |
| 3. สาขาข่วงสิงห์ | 15,800 | 52 |
| 4. สาขาช้างคลาน | 7,200 | 23 |
| 5.สาขาศรีนครพิงค์ | 2,600 | 10 |
| 6.สาขาเชียงใหม่ | 15,500 | 51 |
| 7.สาขาสันป่าข่อย | 14,900 | 48 |
| 8.สาขาท่าแพ | 18,300 | 60 |
| 9.สาขาพระสิงห์ | 6,900 | 23 |
| 10.สาขาย่อยตลาดหนองหอย | 6,600 | 21 |
| 11.สาขาย่อยห้วยแก้ว | 7,900 | 26 |
| 12.สาขาย่อยกาดสวนแก้ว | 250 | 1 |
| 13.สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | 120 | 1 |
| รวม | 121,770 | 400 |

**3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ ลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ที่เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ วิธี purposive sampling มาจากกลุ่มผู้ถือบัตร เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยแต่ละสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณโดยวิธีของ Yamane (1967. อ้างถึงใน วัชรี พฤกษิกานนท์,2548) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในการคำนวณขนาดตัวอย่าง ซึ่งเมื่อกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน แต่ผู้ศึกษาได้รวบรวมมา 400 ตัวอย่าง รายละเอียดการคำนวณตามสูตรดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

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

เมื่อ N = จำนวนลูกค้าที่ถือบัตร เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ทั้ง 13 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับความคลาดเคลื่อนกำหนดไว้ที่ 5 %

แทนค่า

$$n = \frac{121,770}{1+121,770(0.05)^2}$$

$$= 398 \text{ คน}$$

วิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธี stratified random sampling จากผู้ถือบัตร เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในอำเภอเมืองทั้ง 398 คนแต่ผู้ศึกษาได้รวบรวมมา 400 คนจาก 13 สาขา ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขามาจากสูตรดังนี้

$$n_i = \frac{N_i}{N} X\ 400$$

$n_i$ = จำนวนตัวอย่างของผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในสาขาที่ i

โดย $N_i$ = จำนวนผู้ถือบัตร เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในสาขาที่ i

N = จำนวนลูกค้าที่ถือบัตร เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยทั้ง 13 สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ตัวอย่างเช่น**

กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรของสาขาถนนสุเทพ $= \frac{19,600}{121,974} X\ 400$

$= 64$ คน

หลังจากนั้นเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงไทยแต่ละสาขาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย simple random sampling ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2549ที่สาขาทั้ง 13 สาขาโดย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 2 ตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างของสาขาศรีนครพิงค์ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของสาขาศรีนครพิงค์จึงเป็น 10 ตัวอย่าง รายละเอียดกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 3.1

**3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงิน การถอนเงิน การโอนเงินไปต่างสาขา และการโอนเงินไปต่างธนาคาร การชำระค่าบัตรเครดิตกรุงไทย การชำระเงินกู้เพื่อการศึกษา การชำระค่าหน่วยลงทุน การชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการจากตู้เอทีเอ็ม รวมไปถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ได้แก่

- ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น รูปแบบ ภาพลักษณ์ของสินค้า รวมถึงการให้บริการ เป็นต้น
- ด้านราคา เช่น อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ทำเลที่ตั้ง ความกว้างขวางของสถานที่ เป็นต้น
- ด้านส่งเสริมการขาย เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการดังกล่าวว่ามีระยะเวลาการทำรายการเหมาะสมหรือไม่ ทำเลที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มเหมาะสมและสะดวกแก่การเข้ามาใช้บริการหรือไม่ ควรจะมีเอทีเอ็มเพิ่มเติมที่จุดใดอีกบ้าง และข้อเสนอแนะบริการทางการเงินที่ลูกค้าต้องการเพิ่มเติมจากที่มีให้บริการอยู่ในขณะนี้

**3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ได้แก่

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามการเงิน ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ ในการวิเคราะห์

2) ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงิน เช่น การถอนเงิน การโอนเงิน ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ ในการวิเคราะห์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน ในการศึกษาครั้งนี้มีวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

3.1) แบ่งระดับความพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าโดยใช้ rating scale เป็นมาตรวัด ตามแนวคิดวิธีลิเคิร์ท ( Likert scales) (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) และกำหนดคะแนนความพอใจในแต่ละระดับดังนี้

**หลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ**

| | |
|---|---|
| ระดับความพอใจมากที่สุด | 5 คะแนน |
| ระดับความพอใจมาก | 4 คะแนน |
| ระดับความพอใจปานกลาง | 3 คะแนน |
| ระดับความพอใจน้อย | 2 คะแนน |
| ระดับความพอใจน้อยที่สุด | 1 คะแนน |

การแปลความหมายของคะแนน ใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก( Weight Mean Score) ของคะแนนความพอใจ เป็นเกณฑ์ในการแปลผล โดยผู้วิจัยได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพอใจในแต่ละระดับดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 | หมายถึง | ระดับความพอใจมากที่สุด |
| ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 | หมายถึง | ระดับความพอใจมาก |
| ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 | หมายถึง | ระดับความพอใจปานกลาง |
| ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 | หมายถึง | ระดับความพอใจน้อย |
| ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 | หมายถึง | ระดับความพอใจน้อยที่สุด |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการทางการเงินผ่านทางเครื่องเอทีเอ็ม (ตัวแปรตาม) กับ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ฯลฯ โดยใช้ เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ ( chi-square )

4) ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าวิเคราะห์โดยแบ่งลำดับความสำคัญของปัญหาเป็นช่วง และข้อเสนอแนะใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved