

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือกลุ่มประชากรที่เป็นนักลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนนักลงทุนอย่างแน่ชัด จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่เลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ 16 แห่ง ซึ่งสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจำแนกออกเป็นแต่ละบริษัทหลักทรัพย์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างของนักลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่

สถานที่	จำนวนตัวอย่าง
1. บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)	25
2. บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	25
3. บริษัทหลักทรัพย์ แอ็คคินซัน จำกัด (มหาชน)	25
4. บริษัทหลักทรัพย์ ชิกโก้ จำกัด (มหาชน)	25
5. บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	25
6. บริษัทหลักทรัพย์ เคจีไอ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	25
7. บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาด จำกัด (มหาชน)	25
8. บริษัทหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	25
9. บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด	25
10. บริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	25
11. บริษัทหลักทรัพย์ ฟินันซ่า จำกัด (มหาชน)	25
12. บริษัทหลักทรัพย์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	25
13. บริษัทหลักทรัพย์ คีทีบี จำกัด (มหาชน)	25
14. บริษัทหลักทรัพย์ โกลเบสส์ จำกัด (มหาชน)	25
15. บริษัทหลักทรัพย์ บีฟิท จำกัด (มหาชน)	25
16. บริษัทหลักทรัพย์ ทรินิตี้ จำกัด (มหาชน)	25
รวม	400

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

บริษัทหลักทรัพย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังที่ไดกล่าวมาข้างต้น

3.2.2 แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างคือนักลงทุนทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 400 ตัวอย่างทั้งนักลงทุนตามห้องค้าในจังหวัดเชียงใหม่ และนักลงทุนที่ไม่ได้อยู่ในห้องค้าในจังหวัดเชียงใหม่ 16 แห่ง

การศึกษาใช้แบบสอบถามในการ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักลงทุน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการลงทุนด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านลักษณะการลงทุน ด้านเงินลงทุน ด้านข้อมูลข่าวสาร และผลตอบแทน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ และความพึงพอใจที่ได้จากเจ้าหน้าที่ของบริษัทหลักทรัพย์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและปัญหาที่ต้องการให้บริษัทหลักทรัพย์แก้ไข

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิได้แก่ มูลค่าซื้อขายของบริษัทหลักทรัพย์ รายชื่อบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิกในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อมูลอื่นๆ ซึ่งหาได้จากเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วารสาร และสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ เป็นค้น รวมทั้งข้อมูลจากเว็บไซต์ ในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่ม ตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS (Statistical Package for The Social Science Version 12) เป็นเครื่องมือวิเคราะห์

3.3.1 ค่าสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักลงทุนพฤติกรรมการลงทุน และ วิเคราะห์ในรูปของ ความถี่ และร้อยละ (Percentage)

2) ความคิดเห็น และความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน และการแปลผล ดังนี้

2.1) เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้ศึกษาใช้วิธีการให้คะแนน (Rating Scale) ของ Likert ที่เรียกว่า Summated Rating Method เพื่อให้คะแนนถึงน้ำหนักของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

คำตอบ	ข้อความ
ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

2.2) เกณฑ์การแปลผลคะแนน

การวัดระดับความพึงพอใจของนักลงทุนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ที่ได้แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น คำนวณ ได้ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทหลักทรัพย์}}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด} \times \text{จำนวนคำถามที่วัดความพึงพอใจ}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

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

$$= 0.80$$

ระดับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการแบ่งระดับตามที่คำนวณได้เป็น ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 - 5.00
มาก	3.41 - 4.20
ปานกลาง	2.61 - 3.40
น้อย	1.81 - 2.60
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80

$$\text{การหาค่าเฉลี่ย } \bar{x} = \frac{\sum f_i X_i}{n_i}$$

โดยกำหนดให้ f_i = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคำถาม

X_i = คะแนนที่กำหนด

n_i = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3) การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษานี้มีสมมติฐาน ดังนี้

3.1) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักลงทุนที่มาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์

3.2) พฤติกรรมการลงทุน ไม่มีผลต่อเหตุจูงใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์

โดยที่ ปัจจัยส่วนบุคคลมี 8 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะงานที่ทำ รายได้ และประสบการณ์ในการลงทุน

พฤติกรรมการลงทุน มี 4 ประเภทได้แก่ ประเภทบัญชีซื้อขาย จำนวนครั้ง (ความถี่) ของการซื้อขาย วิธีการส่งคำสั่งซื้อขาย ประเภทของนักลงทุน

การศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักลงทุน

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 อาชีพ

1.1.6 ลักษณะงานที่ทำ

1.1.7 รายได้

1.1.8 ประสบการณ์ในการลงทุน

1.2 ปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการ

1.2.1 เพื่อนแนะนำ

1.2.2 ใช้บริการมานาน

1.2.3 สถานที่ใกล้บ้าน หรือ ที่ทำงาน

1.2.4 มีห้องวี ไอ พี

1.2.5 เจ้าหน้าที่การตลาดมีคุณภาพ

1.2.6 ข้อมูลข่าวสารมีคุณภาพ

1.2.7 บริษัทมีชื่อเสียง และ มีความมั่นคงดี

1.2.8 มีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.2.9 สถานที่จอดรถมาก และ สะดวกปลอดภัย

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ซึ่งสะท้อนถึงการตัดสินใจในการใช้บริการ

ได้แก่

2.1 ระดับความพึงพอใจ

2.1.1 ความพึงพอใจด้านบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่

2.2 ปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการ

2.2.1 เพื่อนแนะนำ

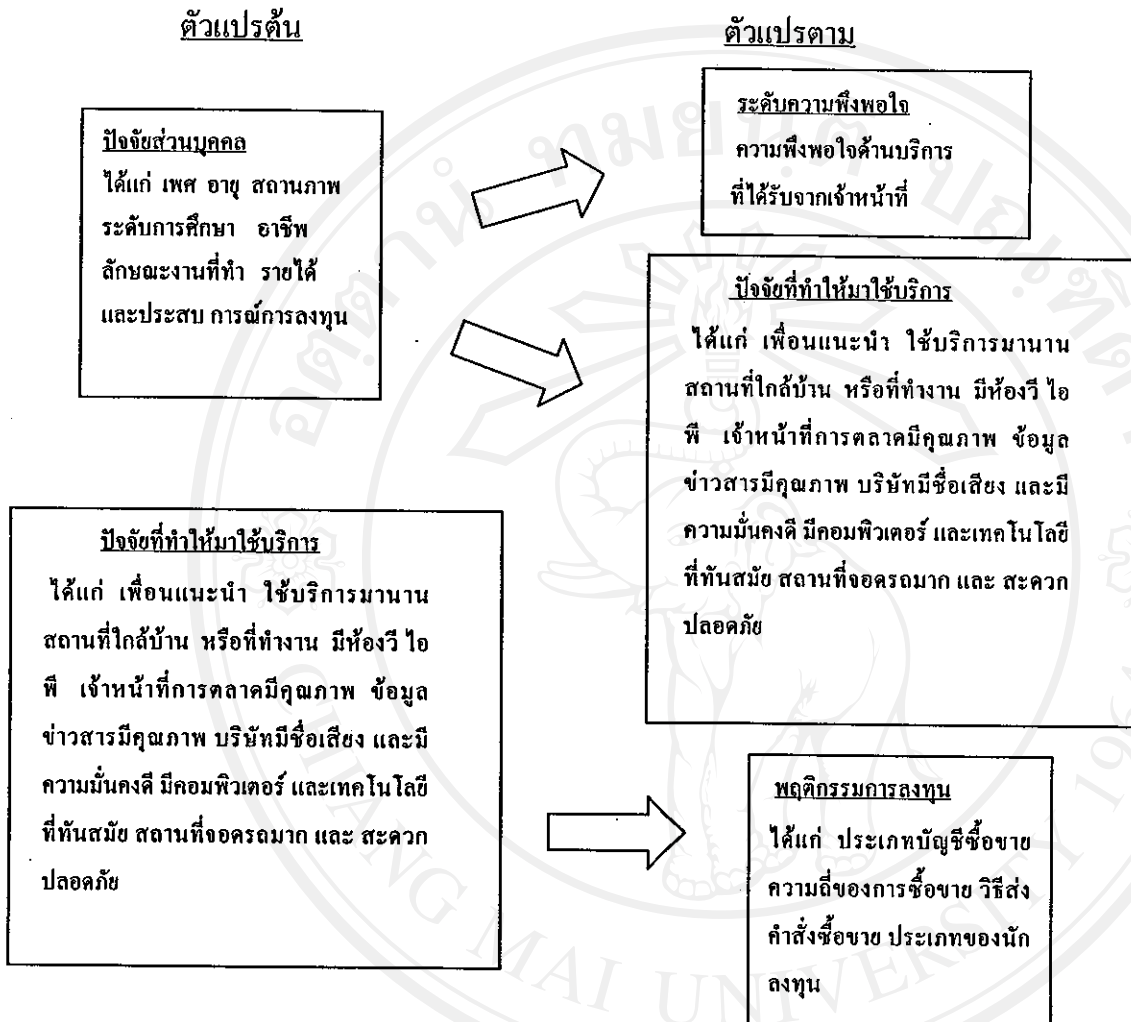
2.2.2 ใช้บริการมานานแล้ว

2.2.3 สถานที่ใกล้บ้าน หรือ ที่ทำงาน

- 2.2.4 มีห้องวี ไอ พี
- 2.2.5 เจ้าหน้าที่การตลาดมีคุณภาพ
- 2.2.6 ข้อมูลข่าวสารมีคุณภาพ
- 2.2.7 บริษัทมีชื่อเสียง และ มีความมั่นคงดี
- 2.2.8 มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 2.2.9 มีการกระจายหุ้น
- 2.2.10 การกระจายหุ้น IPO ให้แก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง
- 2.2.10 มีบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพ แม่นยำและรวดเร็ว
- 2.2.11 สถานที่จอดรถมาก และ สะดวกปลอดภัย
- 2.3 พฤติกรรมนักลงทุน
 - 1.3.1 ประเภทบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์
 - 1.3.2 จำนวนครั้ง (ความถี่) ของการซื้อขาย
 - 1.3.3 วิธีการสั่งคำสั่งซื้อขาย
 - 1.3.4 ลักษณะการลงทุน

สามารถเขียนภาพกรอบความคิดให้ดูง่าย ๆ ได้ดังนี้

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวความคิด



สมมติฐานที่จะทดสอบนั้น ใช้สถิติ คือ ค่าสถิติ F (F-Statistics) เพื่อวิเคราะห์ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักลงทุน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ หรือไม่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นเกณฑ์การยอมรับ หรือปฏิเสธ

นอกจากนี้ยังใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F (F-Statistics) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม และตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นเกณฑ์การยอมรับ หรือปฏิเสธเช่นเดียวกัน