

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขา ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่บอกถึงพื้นฐานของลูกค้าธนาคารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ วุฒิการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่บอกถึงลักษณะการได้รับความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และสุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิงอื่นๆ บทความ ข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะฯ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารของธนาคาร และข้อมูลรายงาน ของผู้ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

3.2 วิธีการประมวลผลและการวิเคราะห์

1) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ต่อการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด

(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ลักษณะของคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ เชื่อมั่น และไม่เชื่อมั่น มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เชื่อมั่น	1
ไม่เชื่อมั่น	0

3) การวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ กล่าวคือ หากมีปัญหามากที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 5 ปัญหาระดับมากจะให้คะแนนเท่ากับ 4 ปัญหาระดับปานกลางจะให้คะแนนเท่ากับ 3 ปัญหาระดับน้อยจะให้คะแนนเท่ากับ 2 และปัญหาระดับน้อยที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ดังนั้น ระดับของปัญหาที่สามารถพิจารณาได้ดังนี้

ระดับปัญหา	คะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.30-5.00
มาก	3.50-4.20
ปานกลาง	2.70-3.40
น้อย	1.90-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80

3.3 การสร้างแบบจำลอง

จากการศึกษาแบบจำลอง สามารถเขียนความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear Relationship) และทำให้สามารถนำแบบจำลอง Logit มาประยุกต์ในการเขียนแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อมั่นและปัจจัยที่มีผลต่อความไม่เชื่อมั่นในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้คือ

$$Y_i = f(X_1, X_2, X_3, \dots, X_{17}) \dots\dots\dots(3.1)$$

หรือ

$$\ln\left(\frac{p_i}{1-p_i}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_{17} X_{17} + e_i \dots\dots\dots(3.2)$$

- โดยที่ $P_i =$ ความน่าจะเป็นที่ $Y_i = 1$
 $1 - P_i =$ ความน่าจะเป็นที่ $Y_i = 0$
- โดยที่ $Y_i = 1$ เมื่อผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (K-Lobby) ของ
 ธนาคารกสิกรไทย(มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
 $= 0$ เมื่อผู้ใช้บริการไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์
 (K-Lobby ของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง
 จังหวัดเชียงใหม่
- X_1 คือ เพศของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
 ถ้า $X_1 = 1$ เพศชาย
 $= 0$ เพศหญิง
- X_2 คือ อายุของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
 ถ้า $X_2 = 1$ อายุน้อยกว่า 30 ปี
 $= 0$ อายุมากกว่า 30 ปี
- X_3 คือ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
 ถ้า $X_3 = 1$ ต่ำกว่าปริญญาตรี
 $= 0$ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
- X_4 คือ อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
 ถ้า $X_4 = 1$ ก้าขายธุรกิจส่วนตัว
 $= 0$ อื่น ๆ
- X_5 คือ รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่
 ถ้า $X_5 = 1$ ต่ำกว่าและเท่ากับ 40,000.- บาท
 $= 0$ มากกว่า 40,000.-บาทขึ้นไป
- X_6 คือ สถานภาพ โดยที่
 ถ้า $X_6 = 1$ สมรส
 $= 0$ อื่น ๆ
- X_7 คือ ประเภทผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยที่
 ถ้า $X_7 = 1$ เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต
 $= 0$ อื่น ๆ
- X_8 คือ ความเชื่อมั่นในระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อระบบอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา
 ถ้า $X_8 = 1$ เมื่อมีความเชื่อมั่นในระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อ

ระบบมีปัญหา

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

X_9 คือ ความเชื่อมั่นในการทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย
ถ้า $X_9 = 1$ เมื่อมีความเชื่อมั่นในการทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของธนาคารกสิกรไทย

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

X_{10} คือ ความเชื่อมั่นในความสะดวกสบายของสถานที่
ถ้า $X_{10} = 1$ เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสะดวกสบายของสถานที่

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

X_{11} คือ ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของระบบการทำงานของอิเล็กทรอนิกส์

ถ้า $X_{11} = 1$ เมื่อมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของระบบการทำงานของ
อิเล็กทรอนิกส์

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

X_{12} คือ ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ถ้า $X_{12} = 1$ เมื่อมีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

X_{13} คือ ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ถ้า $X_{13} = 1$ ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

X_{14} คือ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า

ถ้า $X_{14} = 1$ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

X_{15} คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ

ถ้า $X_{15} = 1$ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

X_{16} คือ ที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ

ถ้า $X_{16} = 1$ ที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ

$$= 0 \text{ อื่น ๆ}$$

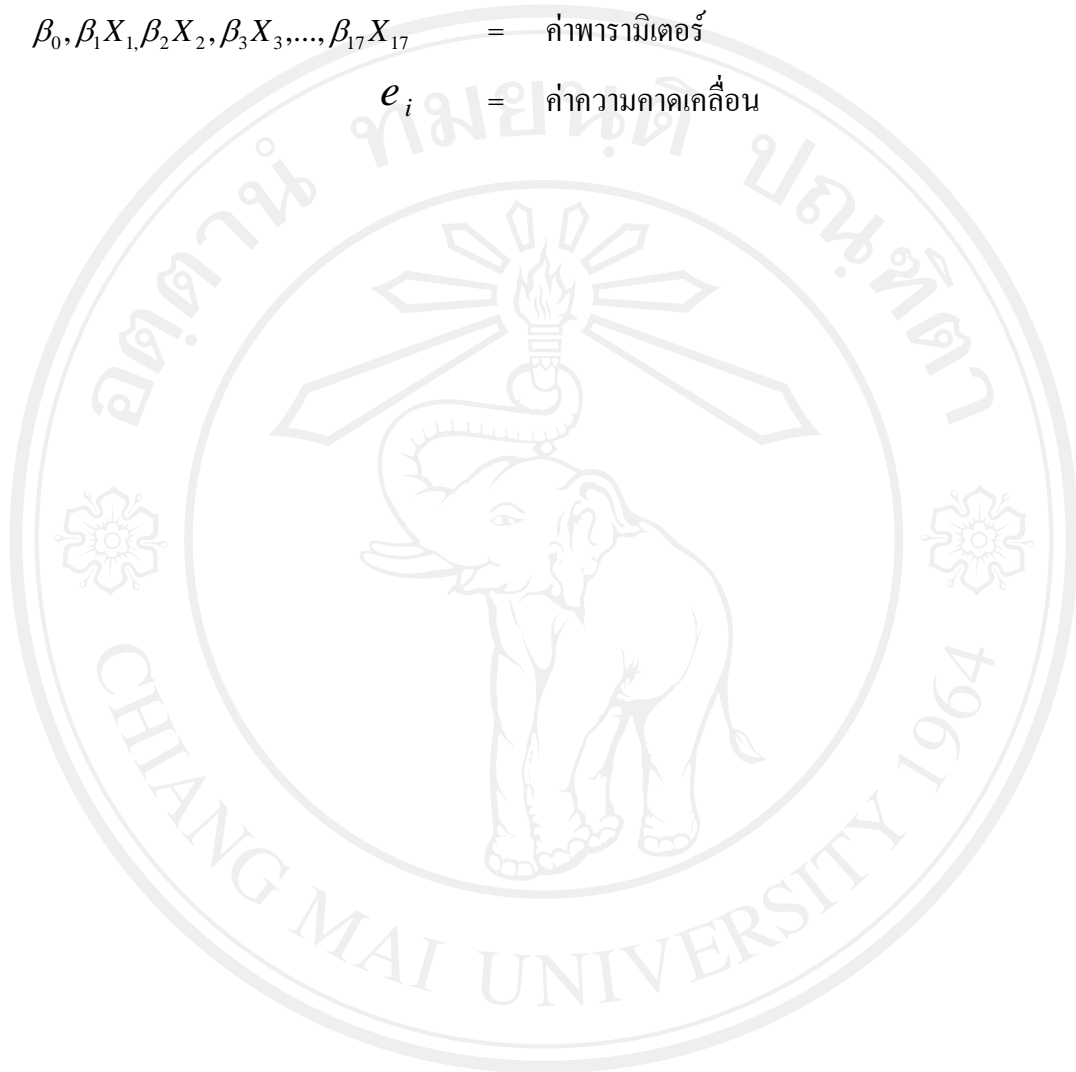
X_{17} คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขา

ถ้า $X_{17} = 1$ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขา

= 0 อื่น ๆ

$\beta_0, \beta_1 X_1, \beta_2 X_2, \beta_3 X_3, \dots, \beta_{17} X_{17}$ = ค่าพารามิเตอร์

e_i = ค่าความคลาดเคลื่อน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved