

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

3.1 ประชากรและตัวอย่างของการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการให้บริการในรูปแบบ Micro Branch ทำการสุ่มคัดเลือกประชากรมาเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาคาร์ฟูร์ สาขาโรบินสัน สาขาบิ๊กซี สาขาโลตัส-หางดง สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ในแต่ละสถานที่ สาขาละ 100 ชุด รวมทั้งสิ้น 500 ชุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ตัวแปรอิสระในการศึกษาได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 สถานภาพ
- 1.6 จำนวนบุตร
- 1.7 รายได้เฉลี่ย
- 1.8 สถานที่พักอาศัย
- 1.9 สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ตัวแปรในการศึกษาได้แก่

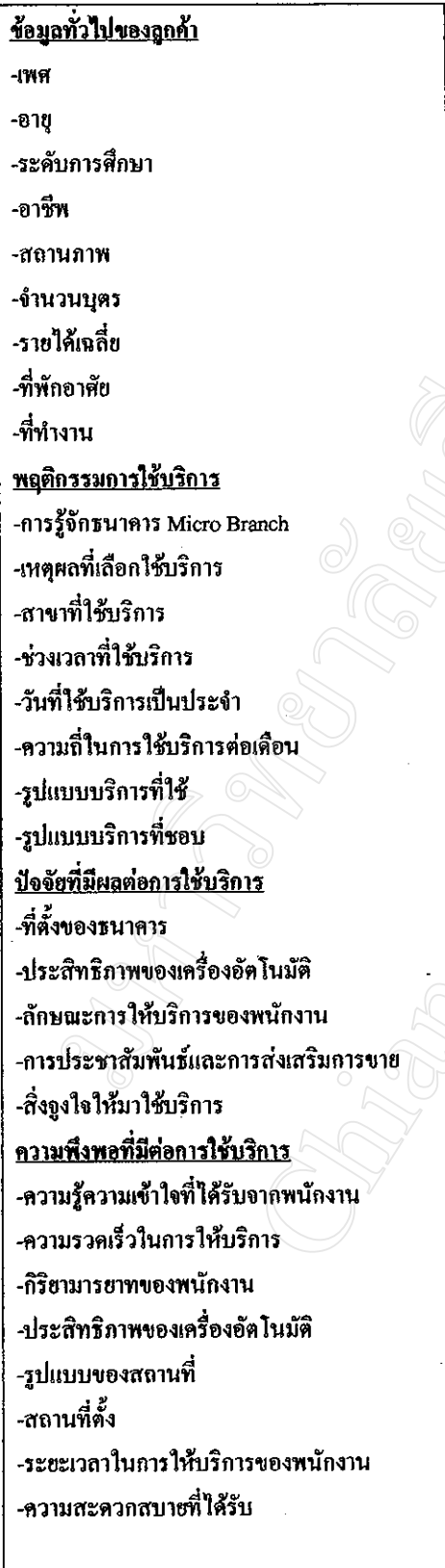
- 2.1 การรู้จักธนาคารแบบ Micro Branch ครั้งแรก
- 2.2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการแบบ Micro Branch
- 2.3 สาขาที่ใช้บริการ
- 2.4 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
- 2.5 วันที่ใช้บริการเป็นประจำ
- 2.6 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน
- 2.7 ประเภทของบริการที่ใช้
- 2.8 ประเภทของบริการที่ชอบ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) อิทธิพลออกเป็น 5 ระดับตามแนวทางของไลเคอร์ท (Likert Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตาม ระดับการให้ความสำคัญ คือ มีอิทธิพลมากที่สุด มีอิทธิพลมาก มีอิทธิพลปานกลาง มีอิทธิพลน้อย และมีอิทธิพลน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งสอบถามถึงความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของไลเคอร์ท(Likert Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับการให้ความสำคัญ

3.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคาร ในรูปแบบ Micro Branch ทำให้ทราบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการธนาคาร ในรูปแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามแผนภูมิ ดังนี้



ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคาร
และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ
ธนาคารแบบ Micro Branch

3.5 สถานที่ดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาจากลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เฉพาะที่มาใช้บริการจากสาขาที่มีการให้บริการในรูปแบบ Micro Branch ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 สาขาได้แก่

1. สาขาคาร์ฟูร์
2. สาขาโรบินสัน
3. สาขาบิ๊กซี
4. สาขาโลตัส-หางดง
5. สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมด นำมาตรวจสอบความถูกต้องและทำการบันทึกรหัสของข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2. ในการวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งมาตรฐานของระดับอิทธิพล โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ มีอิทธิพลมากที่สุด มีอิทธิพลมาก มีอิทธิพลปานกลาง มีอิทธิพลน้อย และมีอิทธิพลน้อยที่สุด ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ และผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผลโดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ระดับการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการธนาคารในรูปแบบ Micro Branch มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับการให้ความสำคัญ	คะแนน
ให้ความสำคัญมากที่สุด	5
ให้ความสำคัญมาก	4
ให้ความสำคัญปานกลาง	3
ให้ความสำคัญน้อย	2
ให้ความสำคัญน้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ยึดถือหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้ความสำคัญ
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความมีผล	คะแนน
มีผลมากที่สุด	5
มีผลมาก	4
มีผลปานกลาง	3
มีผลน้อย	2
มีผลน้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ยึดถือหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้ความสำคัญ
4.50-5.00	มีผลมากที่สุด
3.50-4.49	มีผลมาก
2.50-3.49	มีผลปานกลาง
1.50-2.49	มีผลน้อย
1.00-1.49	มีผลน้อยที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการธนาคาร แบบ Micro Branch แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับของความพึงพอใจ	คะแนน
ความพอใจมากที่สุด	5
ความพอใจมาก	4
ความพอใจปานกลาง	3
ความพอใจน้อย	2
ความพอใจน้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ยึดถือหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

3.7 การรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษา อาศัยการรายงานสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University