

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเสเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 398 ชุด

- กลุ่มประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จำนวน 77,008 คน

- กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาคั้งนี้ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) (อ้างถึงในบุญธรรม กิจปริดาภิสิทธิ์, 2540) โดยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ขนาดประชากรที่ศึกษา คือ จำนวนของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 77,008 คน มาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างคั้งนี้

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

โดยที่ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด

การคำนวณ

$$n = \frac{77,008}{1 + (77,008 * 0.05^2)}$$

$$= 397.93 \text{ หรือ ไม่ต่ำกว่า } 398$$

ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ขนาดตัวอย่าง 398 ราย แต่ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์มีจำนวน 350 ราย ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 350 ราย มาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ โดยมีรายละเอียด และจำนวนกลุ่มตัวอย่างคั้งนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คือลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 120 ราย โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จุดที่ทำการเก็บแบบสอบถามคือ

- เซเว่น อีเลฟเว่นสาขาค้นพยอม
- เซเว่น อีเลฟเว่นสาขาศตท.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เซเว่น อีเลฟเว่นสาขาหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เซเว่น อีเลฟเว่นสาขาพระสิงห์
- เซเว่น อีเลฟเว่นสาขาไนท์บาร์ซาร์
- เซเว่น อีเลฟเว่นสาขาศลาธรรมโชค
- คาร์ฟูร์
- บิ๊ก ซี
- โรบินสัน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม คือลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 120 ราย โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จุดที่ทำการเก็บแบบสอบถามคือ

- สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ 15 สาขาได้แก่
 1. สาขาท่าแพ
 2. สาขาสี่แยกสนามบิน(เชียงใหม่)
 3. สาขาประตูเชียงใหม่

4. สาขาประตู่ช้างเผือก
5. สาขาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
6. สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
7. สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า (เชียงใหม่)
8. สาขาซอยกาดสวนแก้ว
9. สาขาซอยบึกชี
10. สาขาซอยเทสโก้โลตัสทางดง
11. สาขาซอยมีโชค
12. สาขาซอยถนนช้างคลาน
13. สาขาซอยตลาดสมเพชร
14. สาขาซอยมหาวิทยาลัยพายัพ
15. สาขาซอยถนนช้างคลาน
 - ร้านโฟโต้แมกซ์
 - เซเว่น อีเลฟเว่น

กลุ่มที่ 3 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มจำนวน 110 ราย โดยทำการคัดเลือกกลุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากจุดรับบริการที่เก็บแบบสอบถามของผู้ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส และผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย วารสาร บทความหรือ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะ นำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ จำนวนบุตร รายได้เฉลี่ย ที่พักอาศัย ที่ทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในด้านต่างๆ ได้แก่ การรู้จัก เหตุผลที่เลือกใช้บริการ สาขาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ วันที่ใช้บริการประจำ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน รูปแบบบริการที่ใช้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ เคนเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม ของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ในด้านต่างๆ

1. บริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ
2. รูปแบบของบริการ
3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ
4. ระยะเวลาในการให้บริการ
5. ด้านความสะดวก
6. การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย

ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของผู้มาใช้บริการเคนเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการอธิบายถึงลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของข้อมูลในรูปค่าความถี่ และร้อยละ

3.2.2 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการ ทำการตอบแบบสอบถาม ว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการกับเคนเตอร์เซอร์วิสกับ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความอิทธิพล	คะแนน
มีอิทธิพลมากที่สุด	5
มีอิทธิพลมาก	4
มีอิทธิพลปานกลาง	3
มีอิทธิพลน้อย	2
มีอิทธิพลน้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ยึดถือหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	คะแนน
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

แล้วนำคะแนนที่ได้มาหลังจากวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตเรียบร้อยแล้ว นำมาทำการวิเคราะห์ว่าปัจจัยแต่ละตัวมีอิทธิพลต่อลูกค้าทั้งสองกลุ่มสาขาว่าแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) โดยวัดระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ 0.05

การแจกแจงแบบไคสแควร์เป็นการเปรียบเทียบความถี่ต่างๆที่เกิดขึ้นจริงซึ่งได้มาจากการสังเกต (Observed data : O) และความถี่ที่คาดหมาย (Expected Data : E) ว่าแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด หรือต้องการทราบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สุ่มออกมานั้นมาจากประชากรที่มีการแจกแจงเช่นเดียวกับที่คาดไว้หรือไม่ ถ้าความแตกต่างนั้นมีมากจนมีนัยสำคัญก็จะไม่ยอมรับสมมติฐานเพื่อทดสอบ (H_0) ซึ่งโดยทั่วไปจะตั้งสมมติฐานว่าความถี่ทั้ง 2 ชนิดมีความสอดคล้องใกล้เคียงกัน ในทางตรงกันข้ามถ้าความแตกต่างที่เกิดขึ้น ไม่มีนัยสำคัญก็จะยอมรับสมมติฐานนั้น

การแจกแจงแบบไคสแควร์มีข้อจำกัดในการใช้ดังนี้

1. ค่าของไคสแควร์จะมาก หรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับขนาดตัวอย่าง (Sample Size หรือ n) การเพิ่มขนาดของตัวอย่างทำให้ค่าไคสแควร์เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย แต่ค่าที่สูงมากก็ไม่สามารถจะบอกได้ว่าตัวแปรอิสระจะก่อให้เกิดความแตกต่างต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด กล่าวคือค่าของไคสแควร์บอกได้เพียงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันหรือไม่เท่านั้น ไม่สามารถแปลความหมายเพื่อชี้ให้เห็นถึงขนาดความสัมพันธ์ (Strength of Association) และทิศทางความสัมพันธ์ (Direction of Association) ได้อย่างชัดเจน

2. ค่าความหวัง (Expected values หรือ E) ไม่ควรมีค่าต่ำเกินไป คือน้อยกว่า 5 หากมีน้อยไปต้องแก้ไขโดยใช้สูตรของ Yate's Correlation for Continuity อย่างไรก็ตามค่าความคาดหวังจะน้อยกว่า 5 ได้ไม่เกินร้อยละ 20 ของจำนวนช่อง (cell) ทั้งหมดในตาราง

3. ตัวแปรที่นำมาหาความสัมพันธ์จะต้องเป็นเอกเทศต่อกัน กล่าวคือ ไม่มีความสัมพันธ์กันตั้งแต่การเก็บข้อมูล

สำหรับคุณสมบัติของไคสแควร์มีดังนี้

1. ค่าไคสแควร์ จะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0 เสมอ โดยพิจารณาจาก

$$\chi^2 = \frac{\sum_{i=1}^k (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

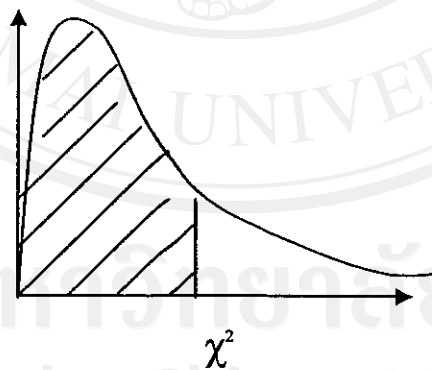
โดยที่ E = ค่าความหวัง (Expected values)

O = ค่าที่ได้มาจากการสังเกต (Observed data)

จะเห็นได้ว่าไคสแควร์จะมีค่าเป็นบวกเสมอและค่าน้อยที่สุดของไคสแควร์คือ 0 ถ้าไคสแควร์เท่ากับ 0 แสดงว่าในการทดสอบ ความถี่ที่สังเกตได้เท่ากับความถี่คาดหวังทุกๆ เหตุการณ์

2. ค่าไคสแควร์จะมีค่ามากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างค่าความถี่ที่สังเกตได้กับความถี่คาดหวัง นั่นคือค่าไคสแควร์จะมีค่ามากถ้าความแตกต่างระหว่างความถี่ทั้งสองมีมากจนมีระดับนัยสำคัญซึ่งทำให้ ไม่ยอมรับสมมติฐาน ด้วยเหตุผลนี้ขอบเขตวิกฤติของการทดสอบไคสแควร์นี้จะมีข้างเดียว คือข้างมากเท่านั้น

รูปที่ 1.2 แสดงรูปการแจกแจงแบบไคสแควร์



3.2.3 คำถามทางด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสกับ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะของคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) อิทธิพล ออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางของไลเคอร์ท (Likert Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับการให้ความสำคัญ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสกับ เลขอร์ เอทีเอ็มของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แบ่งได้ 5 ระดับดังนี้

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

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ
แปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ยึดถือหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	คะแนน
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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved