

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรคือ ลูกค้ายุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (current account) เงินฝากประจำ (fixed account) เงินฝากออมทรัพย์ (saving account) และเงินฝากประจำแบบผูกพัน (Contractual Saving) โดยใช้ฐานข้อมูลเงินฝาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ทั้งใน ส่วนของผู้ใช้บริการเงินออมแบบปลอดภาษี และผู้ให้บริการเงินออมแบบไม่ปลอดภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้จากการกลุ่มลูกค้ายุคคลที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จำนวนตัวอย่างกำหนดจากแนวคิดของ ยามาเน (Yamane) ซึ่งได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น (confidence interval) ไว้ที่ 95% สามารถ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรต่อไปนี้ (อ้างใน วัชรวิทย์ พฤทธิกันนท์, 2549: 13)

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

เมื่อ n แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างของลูกค้ายุคคลผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีและไม่ปลอด ภาษี

N แทนขนาดประชากรของจำนวนรายของลูกค้ายุคคล ที่มีบัญชีเงินฝากกับ ธนาคาร

e แทนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 10 %

แทนค่า $N = 28,332$ ราย

$e = 0.10$

$$n = \frac{28,332}{1 + (28,332)(0.10)^2}$$

$$= 99.64 \text{ ราย}$$

จากตัวอย่างที่คำนวณได้ 99 ราย ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายแก่การวิจัยและจัดเก็บข้อมูล และเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ดี ผู้ทำการวิจัยจึงนำขนาดตัวอย่างมาจัดกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี รวมทั้งหมดจำนวน 200 ราย คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีจำนวน 100 ราย และ กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีจำนวน 100 และเก็บแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Purposive Sampling) จากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเงินฝากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี จำนวน 100 ราย และผู้ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี จำนวน 100 ราย โดยเก็บรายละเอียดของข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนธนาคารที่เลือกใช้ ประเภทบัญชีที่ฝากเงิน ความถี่ในการมาติดต่อ ระยะเวลาในการทำรายการทำรายการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร เมื่อมาใช้บริการกับธนาคาร

- ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีกับธนาคาร ได้แก่ ระยะเวลาการฝากเงิน อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ เงินไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ชื่อเสียงของธนาคาร การตลาดและการประชาสัมพันธ์ สถานที่ที่มีความสะดวกในการติดต่อ พนักงานธนาคาร ที่ให้บริการ เทคโนโลยีและการบริการข้อมูลข่าวสาร

- ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และการระดมเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร ได้แก่ ด้านเงินไขและสิทธิประโยชน์ของเงินฝากปลอดภาษี ด้านพนักงานธนาคาร/การให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ของธนาคาร และปัญหาด้านอื่น ๆ

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านรูปแบบเงินฝาก อัตราดอกเบี้ย สิทธิประโยชน์ ฯลฯ จากสถาบันและองค์กรที่เกี่ยวข้องได้แก่ ธนาคารพาณิชย์

ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการค้นคว้าจากเอกสาร รายงาน และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการค้นคว้า

3.3 เครื่องมือสถิติที่ใช้ในการศึกษา

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของผู้ฝากเงินแบบปลอดภาษี และลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีเชิงพรรณนา (Quantitative Statics) นำเสนออยู่ในรูปของตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1) การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีโดยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยกำหนดระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ (เรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จากมากไปหาน้อย) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพล	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อได้คะแนนออกมา จึงนำมาหาค่าโดยค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญมากที่สุด

2.2) วิเคราะห์โดยใช้แบบจำลอง logit model ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10} + \beta_{11} X_{11} + \beta_{12} X_{12} + \beta_{13} X_{13} + \beta_{14} X_{14} + \beta_{15} X_{15} + u_i$$

โดยที่ ตัวแปรตาม (Dependent Variable): Y คือ ความน่าจะเป็น (Probability) ของลูกค้าใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อ $Y = 1$ คือ ถ้าลูกค้าใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี
 $= 0$ คือ ถ้าลูกค้าไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable): X คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านบริการของธนาคาร ดังนี้

X_1 คือ เพศ
 $= 1$ ถ้าเป็นเพศหญิง
 $= 0$ ถ้าเป็นเพศชาย

X_2 คือ อายุ (ปี) (ตัวแปรเชิงปริมาณ)

X_3 คือ สถานภาพโสด
 $= 1$ ถ้ามีสถานภาพโสด

$= 0$ ถ้ามีสถานภาพอื่นๆ โดย หย่าร้าง/ หม้าย เป็นฐาน

X_4 คือ ระดับการศึกษา
 $= 1$ ถ้ามีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี
 $= 0$ อื่นๆ โดยมีกลุ่มการศึกษาประถมศึกษาเป็นฐาน

X_5 คือ อาชีพรับราชการ
 $= 1$ ถ้ามีอาชีพรับราชการ
 $= 0$ อื่นๆ โดยมีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ แม่บ้าน/ เกษตรกร เป็นฐาน

- X_6 คือ อาชีพพนักงานบริษัท รัฐวิสาหกิจ
 = 1 ถ้ามีอาชีพพนักงานบริษัท รัฐวิสาหกิจ
 = 0 อื่นๆ โดยมีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ แม่บ้าน/ เกษตรกร เป็นฐาน
- X_7 คืออาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว
 = 1 ถ้ามีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว
 = 0 อื่นๆ โดยมีอาชีพรับจ้าง แม่บ้าน เกษตรกร เป็นฐาน
- X_8 คือรายได้ต่อเดือน (บาท) (ตัวแปรเชิงปริมาณ)
- X_9 คือ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ
 = 1 ถ้าอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับมีผลต่อการฝากเงินแบบปลอดภาษี
 = 0 ถ้าอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับไม่มีผลต่อการฝากเงินแบบปลอดภาษี
- X_{10} คือ เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ
 = 1 ถ้ามีเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่น่าสนใจมีผลทำให้ลูกค้ามาใช้บริการ
 = 0 ถ้ามีเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ไม่น่าสนใจ
- X_{11} คือ ชื่อเสียงของธนาคาร
 = 1 ถ้าธนาคารมีชื่อเสียงทำให้ลูกค้ามาใช้บริการ
 = 0 ถ้าธนาคารไม่มีชื่อเสียง
- X_{12} คือ การตลาดและการประชาสัมพันธ์
 = 1 ถ้ามีการส่งเสริมทางการตลาดหรือการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
 = 0 ถ้าไม่มีการส่งเสริมทางการตลาดหรือการประชาสัมพันธ์
- X_{13} คือ สถานที่มีความสะดวก
 = 1 ถ้าสถานที่มีความสะดวกในการติดต่อมีผลทำให้ลูกค้ามาใช้บริการ
 = 0 ถ้าสถานที่ไม่มีความสะดวกในการติดต่อ
- X_{14} คือ พนักงานธนาคารที่ให้บริการ
 = 1 ถ้าพนักงานธนาคารที่ให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร
 = 0 ถ้าพนักงานธนาคาร ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร
- X_{15} คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลข่าวสาร
 = 1 ถ้าเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลข่าวสารมีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร
 = 0 ถ้าเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลข่าวสาร ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร

- β_0 คือ ตัวค่าคงที่ (ค่าของตัวแปรตามเมื่อตัวแปรอิสระเป็นศูนย์)
- β_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์ ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
- u_i คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

โดยที่

- เพศ หมายถึง เพศของลูกค้าที่เลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร
- อายุ หมายถึง อายุของลูกค้าที่เลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร
- สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของลูกค้าที่เลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร แบ่งเป็น โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย
- อาชีพ หมายถึง อาชีพของลูกค้าที่เลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร แบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ คือ รับราชการ พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ/สถาบันการเงิน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง/แม่บ้าน/เกษตรกร
- ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของลูกค้าที่เลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร แบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป
- รายได้ หมายถึง รายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่เลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีและไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร
- ระยะเวลาการฝากเงิน หมายถึง ระยะเวลาในการฝากเงินมีหน่วยวัดเป็นเดือน แสดงถึงความเหมาะสมในการกำหนดระยะเวลาการฝากเงิน จำนวนเงินฝากแบบปลอดภาษี รวมถึงความเหมาะสมของการกำหนดรูปแบบการให้บริการเงินฝากปลอดภาษี ทั้งแบบโบนัส 24 เดือน และโบนัสเพื่อการศึกษา 36 เดือน
- อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร มีผลทำให้ลูกค้าเลือกฝาก หรือไม่ฝากเงินฝากแบบปลอดภาษี
- เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ หมายถึง ข้อกำหนดและรูปแบบของเงื่อนไขที่รับการยกเว้นภาษีหรือสิทธิที่ผู้ฝากได้รับจากการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี เช่น ชิงทุนการศึกษา/ชิงโชคทอง เงื่อนไขการฝากมีความน่าสนใจ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความเหมาะสม และมีความหลากหลาย มีผลทำให้ลูกค้าเลือกฝาก หรือไม่ฝากเงินฝากแบบปลอดภาษี
- ชื่อเสียงของธนาคาร หมายถึง การเป็นที่ยอมรับของสังคมทั้งความมั่นคงทางการเงิน การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ การให้บริการ สาขาที่ครอบคลุมพื้นที่บริการ มีการ

- การตลาดและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารทางการตลาดที่กระตุ้นให้ลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี มีความเข้าใจในการบริการ และเข้าถึงกลุ่มทุกเป้าหมายเช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย อาทิ แจกแถม ชิงโชค และการแนะนำบริการของพนักงาน มีผลทำให้ลูกค้าเลือกฝาก หรือไม่ฝากเงินฝากแบบปลอดภาษี

- สถานที่ที่มีความสะดวก หมายถึง บริเวณการให้บริการสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการทางการเงินกับธนาคาร กว้างขวาง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี รวมถึงสถานที่จอดรถ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน การรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกในการติดต่อหรือสอบถามได้ ดี มีผลทำให้ลูกค้าเลือกฝาก หรือไม่ฝากเงินฝากแบบปลอดภาษี

- พนักงานที่ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของพนักงานธนาคาร หากสามารถให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการของธนาคารได้ดี มีผลทำให้ลูกค้าเลือกฝากหรือไม่ฝากเงินฝากแบบปลอดภาษี

- เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

3) การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่เกิดขึ้นของการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีและการระดมเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร โดยแบ่งเป็น 1) ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของเงินฝากปลอดภาษี 2) ด้านพนักงานธนาคารและการให้บริการของธนาคาร 3) ด้านอาคาร สถานที่ 4) ด้านอื่น ๆ นำเสนอ โดยสถิติวิธีเชิงพรรณนา (Quantitative Statics) ในรูปตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และเป็นการให้ลูกค้าเลือกตอบแบบเติมคำตอบในช่องว่าง ในส่วนข้อเสนอแนะ