

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

#### 3.1 เทคนิคของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ระเบียบวิธีการวิจัยประกอบด้วยเทคนิคการศึกษา คือการวิจัยในเชิงพรรณนา (Descriptive research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสำรวจ (survey method) ซึ่งใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ประเมินผลและสรุปผล จากนั้นนำผลที่ได้มาทำการอธิบาย ตีความหมายและอภิปรายผลของการศึกษา

#### 3.2 ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากธนาคารกสิกรไทย ส่วนข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมโดยตรงจากตัวอย่างของการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรของการศึกษานี้ ได้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 สาขา ในช่วงเวลาพิเศษ คือ วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 15.30 – 16.30 น.

ตัวอย่างของการศึกษานี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของประชากรของการศึกษาจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง จึงนำสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบขนาดของประชากรหรือจำนวนประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Roscoe, 1975: 183)

สูตร

$$n = \left( \frac{z \cdot s}{e} \right)^2$$

โดยกำหนดให้ e แทน ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้  
 Z แทน ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
 ถ้า  $Z = 0.05$  มีค่าเท่ากับ 1.96  
 S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการคำนวณขนาดตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ส่วนค่าความแปรปรวนของประชากรจะทำการประมาณค่าโดยการสำรวจล่วงหน้าจากประชากร (Pilot Survey) จำนวนหนึ่งก่อน ซึ่งใช้สถิติการเก็บข้อมูลผู้เข้าใช้บริการธนาคารกสิกรไทย 4 สาขาในเขตเมือง เชียงใหม่ ในช่วงเวลาพิเศษ แล้วโดยคำนวณหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวนของประชากร เพื่อคำนวณขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สูตร

$$S = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum (x_i - \bar{x})^2}$$

โดยกำหนดให้

S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Xi แทน รายได้ของแต่ละตัวอย่างที่สุ่มได้

 $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยของรายได้ของตัวอย่างที่สุ่มได้

n แทน จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

$$S = 12,693$$

และ

$$e = \frac{\sum x_i \times 0.05}{n}$$

$$e = 1,500$$

ดังนั้น

$$n = \left( \frac{1.96 \times 12,693}{1,500} \right)^2$$

$$n = 275$$

โดยขนาดของตัวอย่าง = 275 คน การศึกษาครั้งนี้จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญกระจายออกสุ่มตามสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 สาขา จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ก่อนหน้านี้

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 จะเป็นคำชี้แจงซึ่งระบุจุดประสงค์ และ จุดมุ่งหมายของการทำการศึกษา อธิบายลักษณะของแบบสอบถาม และวิธีการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามจะให้ตอบเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัย รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยฯ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามและข้อเท็จจริงและความคิดเห็น โดยแบ่งคำถามในส่วนนี้ออกเป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทและลักษณะของการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเวลาพิเศษ และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเวลาพิเศษ

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้กระทำโดยการใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามไปยังลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 สาขา ในช่วงเวลาพิเศษเท่านั้น และรอรับกลับทันทีที่ลูกค้ากรอกข้อมูลเสร็จ ซึ่งในการรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้วิจัยจะใช้ผู้ช่วยวิจัย

จำนวน 4 คน ประจำอยู่ที่สาขา เพื่อรวบรวมข้อมูล โดยจะเริ่มรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 20 กรกฎาคม 2552 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2552 ก็จะได้แบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการพอดี

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมด นำมาตรวจสอบความถูกต้องและทำการบันทึกรหัสของข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติต่อไปนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างและลักษณะทั่วไปของธนาคาร ประเภท และลักษณะการใช้บริการของลูกค้า รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ลักษณะข้อคำถามจะใช้การจัดค่าทัศนคติตามแบบของ Guttman โดยแบ่งความสำคัญออกเป็น 5 ระดับโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

#### หลักเกณฑ์การให้คะแนน

อิทธิพลมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
อิทธิพลมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
อิทธิพลปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
อิทธิพลน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
อิทธิพลน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ซึ่งผลการศึกษานำเสนอ โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักซึ่งแบ่งเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	จัดอยู่ในระดับ
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	มีอิทธิพลมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	มีอิทธิพลมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	มีอิทธิพลปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	มีอิทธิพลน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	มีอิทธิพลน้อยที่สุด

## 2) สถิติแบบ non-parametric โดยใช้ค่า Chi-square

การหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประเภทและลักษณะของลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเวลาพิเศษ จะใช้สถิติ  $\chi^2$  (ไคร้สแควร์) ที่เป็นค่าที่บอกได้ว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่เท่านั้น แต่ไม่ได้บอกถึงขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอีกตัวหนึ่ง นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่า Chi - squared อาจมีความคลาดเคลื่อนอยู่บ้าง ทั้งนี้เพราะมีการกำหนดให้ปัจจัยอื่นยกเว้นปัจจัยที่กำลังพิจารณาอยู่นั้นมีค่าคงที่