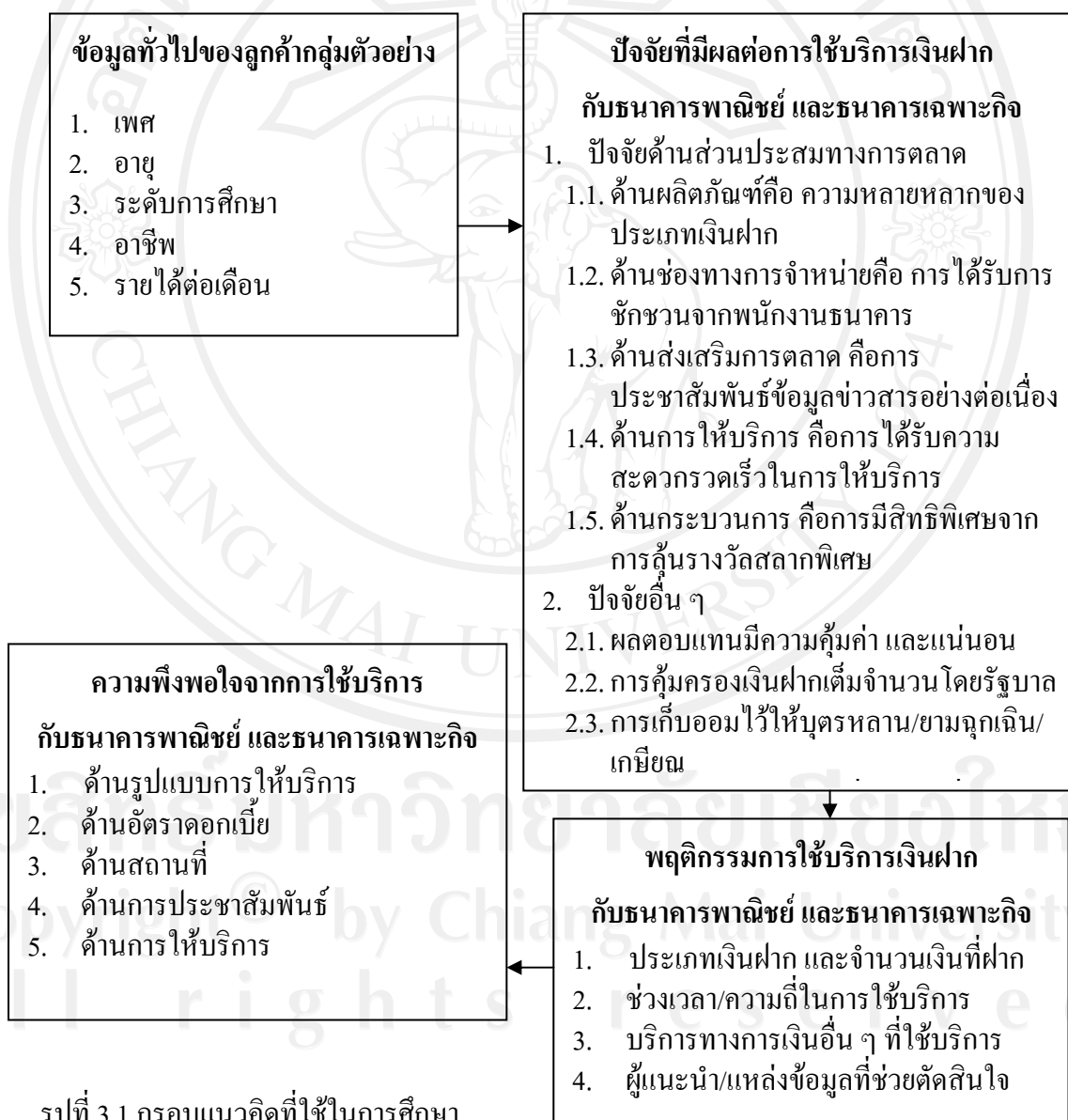


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิด และแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากกรอบแนวคิดข้างต้นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจสามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยที่อธิบายโดยทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

1) ด้านผลิตภัณฑ์ การที่มีความหลากหลายของประเภทเงินฝากเช่น ระยะเวลาสั้น ระยะเวลากลาง ระยะเวลายาว ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการตัดสินใจฝากเงินกับธนาคาร จึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจมาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจ

2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การชักชวนจากพนักงานธนาคาร การเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารใดธนาคารหนึ่ง ลูกค้าอาจเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารที่ได้รับความสะดวก เช่น ใกล้บ้าน, สถานที่ทำงาน แต่ธนาคารอาจมีการออกเดินตลาดเพื่อชักจูงให้ลูกค้ามาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารตนเองได้ เนื่องจากบางครั้งการทำธุรกรรมการเงินไม่จำเป็นต้องไปที่ธนาคาร แต่สามารถทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตก็ได้ เป็นต้น

3) ด้านการส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารล้วนมีลักษณะคล้ายกันไม่ว่าจะเป็นด้านเงินฝาก หรือผลิตภัณฑ์อื่น แต่บางธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องทำให้ลูกค้าเกิดความรู้จัก และสร้างคุณค่าตราสินค้า จึงนับได้ว่าเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจ

4) ด้านลักษณะทางกายภาพ การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันธุรกรรมทางการเงินหลายอย่างไม่จำเป็นต้องมาทำที่ธนาคาร แต่การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการเมื่อมาธนาคารจึงมีผลต่อการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจได้

5) ด้านกระบวนการ การมีสิทธิพิเศษจากการลุ้นรางวัลสลากพิเศษ ธนาคารเฉพาะกิจออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีการระดมเงินฝากผ่านการซื้อสลากพิเศษ ที่จะมีการออกรางวัลเพื่อลุ้นรางวัลแทนการได้รับดอกเบี้ย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้านำเงินมาฝากกับธนาคารเฉพาะกิจได้

3.1.2 ปัจจัยอื่นๆ

1) ด้านผลตอบแทนมีความคุ้มค่า และแน่นอน เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ หรือการมีโปรแกรมชั้นอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เช่น รูปแบบขั้นบันได รูปแบบคงที่แล้วลอยตัว เป็นต้น จึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจมาฝากเงินกับสถาบันการเงิน

2) ด้านการคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวน ปัจจุบันรัฐบาลมีการคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวน และจะทยอยลดลงตั้งแต่ปีที่ 2-ปีที่ 5 จนเหลือความคุ้มครองเพียงหนึ่งล้านบาทในเดือนสิงหาคม 2554 จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าไม่เกิดการโยกย้ายเงิน และมีผลต่อการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจได้

3) ด้านการออม ความต้องการออมเงินไว้ให้บุตรหลาน เพื่อใช้ยามฉุกเฉิน/เกษียณ

4) ด้านทำเลที่ตั้งของสถาบันการเงินอยู่ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน การเก็บเงินสดไว้กับตัวนอกจากจะไม่ได้รับดอกเบี้ยแล้วยังมีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัย ดังนั้นเมื่อมีสถาบันการเงินอยู่ใกล้แหล่งที่พักที่ทำงาน จึงมีผลต่อการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินได้

3.1.3 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาจำนวนเงินฝากของลูกค้าธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ แสดงในรูปแบบสมการเส้นตรงได้ดังนี้

$$S_i = a_1 + a_2 Y_i + a_3 \text{Age}_i + a_4 \text{Edu}_i + a_5 R_i + a_6 \text{Com}_i$$

โดยที่ S_i คือ จำนวนเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของตัวอย่างที่ i (บาท)

Y_i คือ รายได้ของตัวอย่างที่ i (บาท/เดือน)

Age_i คือ อายุของตัวอย่างที่ i (ปี)

Edu_i คือ ตัวแปรหุ่นแสดงระดับการศึกษาของตัวอย่างที่ i

เท่ากับ 1 เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

เท่ากับ 0 เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

R_i คือ จำนวนสมาชิกวัยพึ่งพิงในครัวเรือนของตัวอย่างที่ i (คน)

Com_i คือ ตัวแปรหุ่นแสดงการให้บริการสถาบันการเงินของตัวอย่างที่ i

เท่ากับ 1 เมื่อกลุ่มตัวอย่างใช้บริการธนาคารพาณิชย์

เท่ากับ 0 เมื่อกลุ่มตัวอย่างใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ

i คือ ตัวอย่างที่ 1, 2, 3, ..., 400

a_1 คือ ค่าคงที่ (constant)

$a_2 - a_6$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ (coefficient)

โดยมีสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

1. จำนวนเงินฝาก (S_t) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับรายได้ของครัวเรือน (Y_t) กล่าวคือ ถ้ารายได้ของครัวเรือนเพิ่มขึ้นจะทำให้จำนวนเงินฝากเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันถ้ารายได้ของครัวเรือนลดลง จำนวนเงินฝากก็จะลดลงตามไปด้วย
2. จำนวนเงินฝาก (S_t) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอายุของตัวอย่าง (Age_t) ตามแนวคิดทฤษฎีวัฏจักรชีวิต กล่าวคือ ถ้าอายุของตัวอย่างเพิ่มขึ้นจะทำให้จำนวนเงินฝากเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันถ้าอายุของตัวอย่างลดลง จำนวนเงินฝากก็จะลดลงตามไปด้วย
3. จำนวนเงินฝาก (S_t) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับการศึกษาของลูกค้ำเงินฝาก (Edu_t) กล่าวคือ ถ้าระดับการศึกษาของลูกค้ำเงินฝากสูงก็จะทำให้จำนวนเงินฝากเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันถ้าระดับการศึกษาของลูกค้ำเงินฝากต่ำ จำนวนเงินฝากก็จะลดลงตามไปด้วย
4. จำนวนเงินฝาก (S_t) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับจำนวนสมาชิกวัยพึ่งพิงในครัวเรือน (R_t) กล่าวคือ ถ้าจำนวนสมาชิกวัยพึ่งพิงในครัวเรือนเพิ่มขึ้นจะทำให้จำนวนเงินฝากลดลง ในทางกลับกันถ้าจำนวนสมาชิกวัยพึ่งพิงในครัวเรือนลดลง จำนวนเงินฝากก็จะเพิ่มขึ้นแทน

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ำในการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีประมาณ 240,000 คน (สำนักทะเบียนราษฎร์, 2554) ดังนั้นจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของจำนวนประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05

สามารถคำนวณหาจำนวนตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{240,000}{1 + (240,000)(0.05)^2} = 399.33$$

ในที่นี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 220 ตัวอย่าง และธนาคารเฉพาะกิจ 180 ตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่าง

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝาก ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝาก และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่มีผู้อื่นเก็บรวบรวมไว้แล้วจากเอกสาร หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานวิจัย อินเทอร์เน็ต และข้อมูลสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอันจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ใช้ศึกษาสมมติฐาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงิน ได้แก่

1) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ

2) ปัจจัยด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยมีความคุ้มค่า และแน่นอน การคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวนโดยรัฐบาล การเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงิน ได้แก่ ประเภทเงินฝาก จำนวนเงินที่ฝาก ความถี่ในการใช้บริการ บริการทางการเงินอื่น ๆ ที่ใช้บริการ ผู้แนะนำหรือแหล่งข้อมูลที่ช่วยตัดสินใจ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจจากการใช้บริการสถาบันการเงิน ได้แก่

1) ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ

2) ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยมีความคุ้มค่า และแน่นอน การคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวนโดยรัฐบาล การเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมในการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินของกลุ่มตัวอย่างทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

การศึกษাপัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันการเงิน ทำการวิเคราะห์โดยการให้คะแนน ซึ่งใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scale (กุนทลิตี รีนรมย์, 2545) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

มีผลหรือพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีผลหรือพอใจมาก	4	คะแนน
มีผลหรือพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีผลหรือพอใจน้อย	2	คะแนน
มีผลหรือพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ซึ่งนำมาแบ่งเป็นเกณฑ์การจัดระดับและแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนได้ดังนี้

คะแนน	4.30 – 5.00	หมายถึง	มีผลหรือพอใจมากที่สุด
คะแนน	3.30 – 4.29	หมายถึง	มีผลหรือพอใจมาก
คะแนน	2.30 – 3.29	หมายถึง	มีผลหรือพอใจปานกลาง
คะแนน	1.50 – 2.29	หมายถึง	มีผลหรือพอใจน้อย
คะแนน	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีผลหรือพอใจน้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝาก และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA

สำหรับการประมาณการจำนวนเงินฝากที่ถูกค้าฝากเงินกับสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้วิธีการสร้างสมการถดถอย โดยใช้การประมาณค่าโดยวิธี การประมาณค่าด้วยวิธี Ordinary Least Squares (OLS) และการทดสอบสถิติ t-test