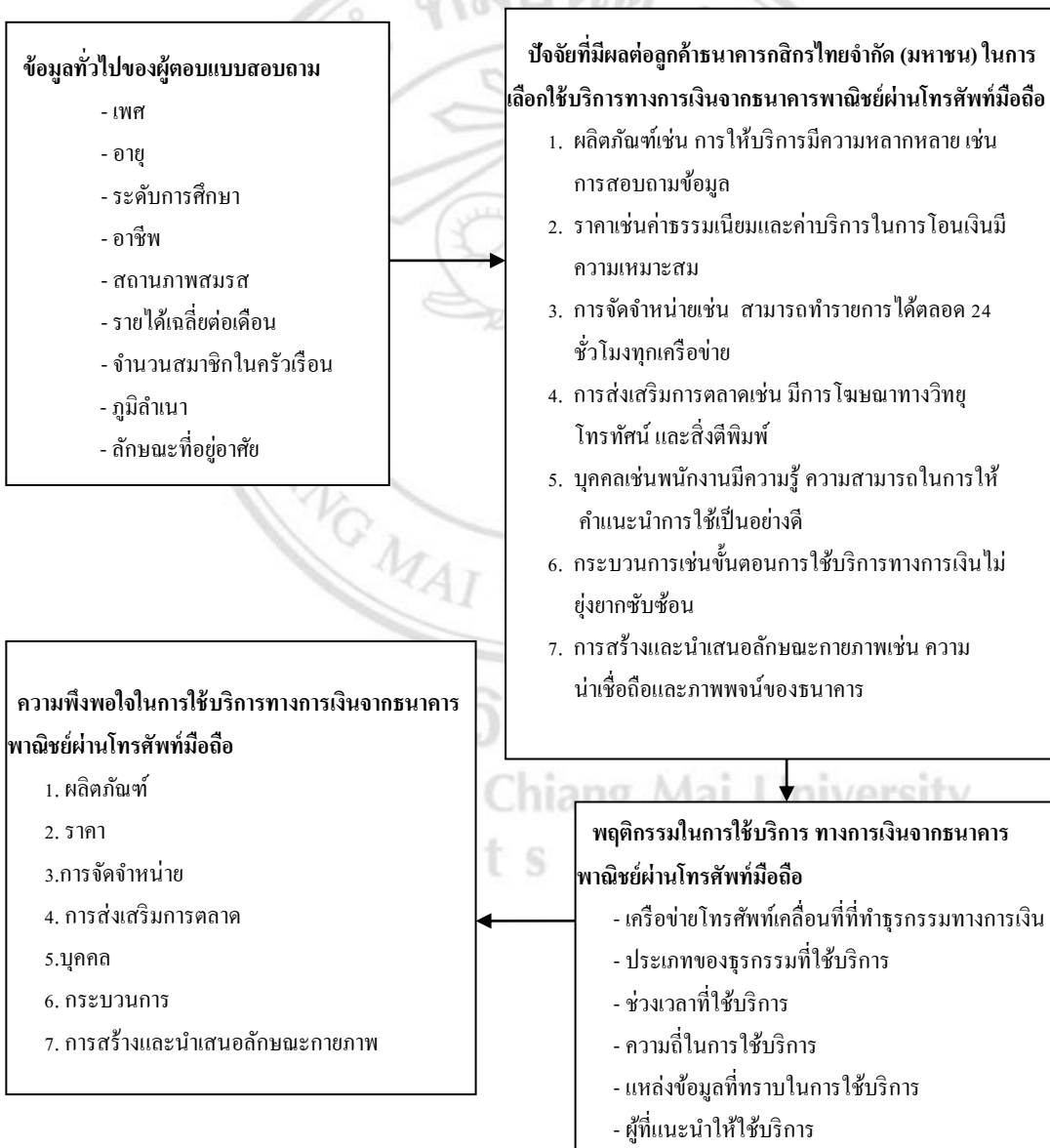


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้ำของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 17 สาขา ที่ใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ จำนวน 17,074 ราย (ข้อมูลจากธนาคารกสิกรไทยสำนักงานเขตบริการและการขาย 41) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เมื่อทำการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ ร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน คือร้อยละ 5

$$n = \frac{17,074}{1 + 17,074 (0.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ ราย}$$

การศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยทำการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ที่ใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จากธนาคารกสิกรไทย ณ สาขาต่างๆ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 17 สาขา

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ พฤติกรรม และความพึงพอใจของการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลสถิติการให้บริการทางด้านการเงิน จากเอกสารรายงาน จำนวนบัญชีลูกค้ำที่ให้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือปริมาณรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงินและจำนวนเงินที่ทำธุรกรรมทางการเงิน (ข้อมูลจากธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 41)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะที่อยู่อาศัย ภูมิลำเนา จำนวนสมาชิก

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในการ เลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ

3.4 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ โดย ให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเกี่ยวกับปัจจัย แล้วใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยลักษณะคำถามเป็นแบบการประเมินค่าแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับการมีผล	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย และทำการแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
4.51-5.00	มีผลมากที่สุด
3.51-4.50	มีผลมาก
2.51-3.50	มีผลปานกลาง
1.51-2.50	มีผลน้อย
1.00-1.50	มีผลน้อยที่สุด

2) พฤติกรรมของการใช้ทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

3) ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งประกอบความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่ามีความพึงพอใจในระดับใด ตามวิธี Likert Scale โดยเรียงลำดับความพอใจ โดยแบ่งวัดเป็น 5 ระดับ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย และทำการแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved