

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคารซึ่งมีหลายวิธีด้วยกัน ตลอดจนมีการศึกษาเปรียบเทียบข้อดีและข้อจำกัดของแต่ละวิธีการเพื่อจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยมีกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า ตลอดจนมีการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคารอีกด้วย

ตัวแปรในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร โดยมีตัวแปรที่ทำการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยภายในและพฤติกรรม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ท่านรู้จักและเลือกใช้วิธีการชำระเงินระหว่างประเทศวิธีใดบ้าง ท่านมีวัตถุประสงค์ ความถี่ และจำนวนเงินในการทำธุรกรรมรับชำระเงินระหว่างประเทศอย่างไร และท่านใช้บริการด้านการรับชำระเงินระหว่างประเทศอยู่กับธนาคารใดบ้าง
2. ปัจจัยจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร ด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์
3. ปัจจัยด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการและความคิดเห็นต่อการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป การให้บริการไม่มีความหลากหลายและตอบสนองลูกค้าได้ไม่ครบวงจร เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย ระบบการบริการไม่มีคุณภาพเพียงพอ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูง ต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารล่าช้า

โดย ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ประกอบธุรกิจนำเข้าสินค้าและบริการจากต่างประเทศ รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร A จำนวน 70 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ประกอบธุรกิจนำเข้าสินค้าและบริการจากต่างประเทศ รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร จำนวน 60 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size = n) หาได้จากสูตร Yamane (สุวิมล ติรกานันท์, 2546: 164) ดังนี้

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (หรือกำหนดความเชื่อมั่น)

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 100 คน ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.05 แทนค่าลงในสูตร

$$\text{Yamane} \quad n = \frac{70}{1 + (70)(0.05)^2}$$

$$n = 59.57$$

$$n = 60 \text{ คน}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ เพื่อการศึกษาวิเคราะห์และจำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงิน

ระหว่างประเทศของธนาคาร แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ แบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ ท่านรู้จักและเลือกใช้วิธีการชำระเงินระหว่างประเทศวิธีใดบ้าง ท่านมีวัตถุประสงค์ ความถี่ และจำนวนเงินในการทำธุรกรรมรับชำระเงินระหว่างประเทศอย่างไร และท่านใช้บริการด้านการรับชำระเงินระหว่างประเทศอยู่กับธนาคารใดบ้าง

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ ลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยคำถามเป็นลักษณะปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับความสำคัญ คือ มีผลต่อการตัดสินใจมาก มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง มีผลต่อการตัดสินใจน้อย ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามปัญหาความคิดเห็นและแนวทางแก้ไข ลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยคำถามเป็นลักษณะปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับความสำคัญ คือ พบปัญหามาก พบปัญหาปานกลาง พบปัญหาน้อย ไม่พบปัญหา และลักษณะคำถามเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคาร คือ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และไม่เห็นด้วย และส่วนสุดท้ายเป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้จัดทำร่างแบบสอบถามโดยพิจารณาจากตัวแปรที่ศึกษาและได้นำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงข้อคำถามให้ชัดเจนอีกครั้งตามเนื้อหาที่ทำการศึกษาเพื่อให้แบบสอบถามในการศึกษานี้มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 10 คน หลังจากนั้นได้นำคำถามด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient - α) จากผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.92 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นพอสมควร ก่อนนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 60 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ทำการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดของสถาบันการศึกษา รวมทั้งการค้นจากข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อรวบรวมข้อมูล สรุปผลเพื่อใช้อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีจากหนังสือต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของตัวอย่างและตัวแปรที่ศึกษา คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ท่านรู้จักและเลือกใช้วิธีการชำระเงินระหว่างประเทศวิธีใดบ้าง ท่านมีวัตถุประสงค์ ความถี่ และจำนวนเงินในการทำธุรกรรมรับชำระเงินระหว่างประเทศอย่างไร และท่านใช้บริการด้านการรับชำระเงินระหว่างประเทศอยู่กับธนาคารใดบ้าง และด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการ และความคิดเห็นต่อการใช้บริการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ตามแบบจำลองทดสอบ โดยใช้การวิเคราะห์จำแนกประเภท (Discriminate Analysis) เพื่อวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของตัวแปรต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร โดยการศึกษาจากเอกสารและศึกษาผลงานวิจัยตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่

เกี่ยวข้อง สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจยกเลิกใช้บริการและปัจจัยต่าง ๆ ได้ ดังนี้

$$DC = f(B, N)$$

โดย DC คือ กลุ่มเสี่ยงในการยกเลิกการให้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของ
ธนาคาร

B คือ ปัจจัยด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้แก่

1. สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ
2. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ
4. ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อมีจำนวนมากเกินไป
5. การให้บริการไม่มีความหลากหลายและตอบสนองลูกค้าได้ไม่ครบวงจร
6. เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย
7. ระบบการบริการไม่มีคุณภาพเพียงพอ
8. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูง
9. ต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน
10. ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารล่าช้า

N คือ ปัจจัยด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ได้แก่

11. ท่านไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ
 12. ท่านจะยกเลิกการให้บริการของธนาคารต่อไปในอนาคต
 13. ท่านจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการจากธนาคารที่ท่านใช้อยู่
- ความหมายของตัวแปรแต่ละตัวแปรที่กำหนดไว้มี ดังนี้
ตัวแปรตาม

DC คือ การตัดสินใจยกเลิกการให้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร โดยที่
WG มีค่า 0 และ 1 ดังนี้

ถ้า $DC = 0$ หมายถึง ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการให้บริการรับชำระเงิน

$DC = 1$ หมายถึง มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการให้บริการรับชำระเงิน

ตัวแปรอิสระ ด้านปัญหาและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจ
ยกเลิกการให้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคารมี ดังนี้

1. คือ สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ
2. คือ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้
3. คือ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ
4. คือ ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป
5. คือ การให้บริการไม่มีความหลากหลายและตอบสนองลูกค้าได้ไม่ครบวงจร
6. คือ เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย
7. คือ ระบบการบริการไม่มีคุณภาพเพียงพอ
8. คือ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูง
9. คือ ต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน
10. คือ ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารล่าช้า
11. คือ ท่านไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ
12. คือ ท่านจะยกเลิกการใช้บริการของธนาคารต่อไปในอนาคต
13. คือ ท่านจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการจากธนาคารที่ท่านใช้อยู่

โดยข้อความเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยคำถามเป็นลักษณะปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับความสำคัญ คือ พบปัญหา มาก พบปัญหาปานกลาง พบปัญหาน้อย ไม่พบปัญหา และลักษณะคำถามเพื่อแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคาร คือ เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง เห็นด้วย ในระดับน้อย ไม่เห็นด้วย และส่วนสุดท้ายเป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

3 = ได้ประโยชน์มาก

2 = ได้ประโยชน์ปานกลาง

1 = ได้ประโยชน์น้อย

0 = ไม่ได้ประโยชน์

การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับ ใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนระดับชั้น

โดยระดับปัญหาและความคิดเห็น มีจำนวนคำถามทั้งหมด 13 ข้อ คะแนนสูงสุดของข้อคำถาม คือ 3 คะแนน รวมคะแนนสูงสุด 39 คะแนน และคะแนนต่ำสุดของข้อคำถาม คือ 0 คะแนน รวมคะแนนต่ำสุด คือ 0 คะแนน เมื่อนำมาแทนค่า

$$\frac{39 - 0}{2} = 19.5$$

เมื่อนำมาแบ่งระดับปัญหาและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร จะได้ระดับตามเกณฑ์การแบ่งคะแนน ดังนี้

	ช่วงคะแนน
DC = 0 กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ	0 - 19.5
DC = 1 กลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ	19.6 - 39

ปัจจัยจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร โดยข้อคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคาร ลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

3 = มีผลมาก

2 = มีผลปานกลาง

1 = มีผลน้อย

0 = ไม่มีผล

ตัวแปรอิสระกลุ่มปัจจัยจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคาร ซึ่งคาดคะเนว่าจะมีผลต่อตัวแปรตาม มีดังนี้

V1 - V3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

V4 - V6 คือ ปัจจัยด้านด้านราคา

V7 - V9 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ

V10 - V12 คือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

V13 - V16 คือ ด้านบุคลากร

V17 - V19 คือ ด้านการให้บริการ

V20 - V21 คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร

V22 - V24 คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์