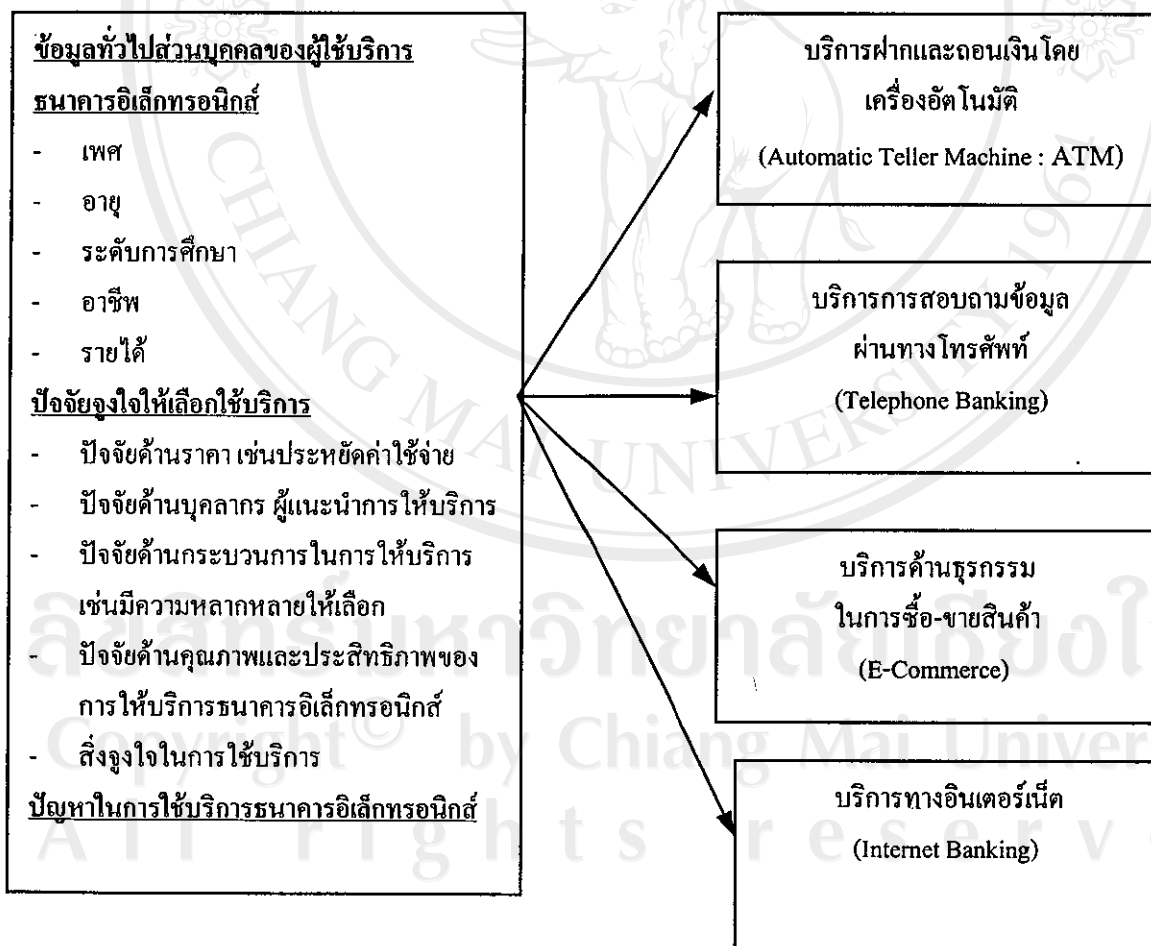


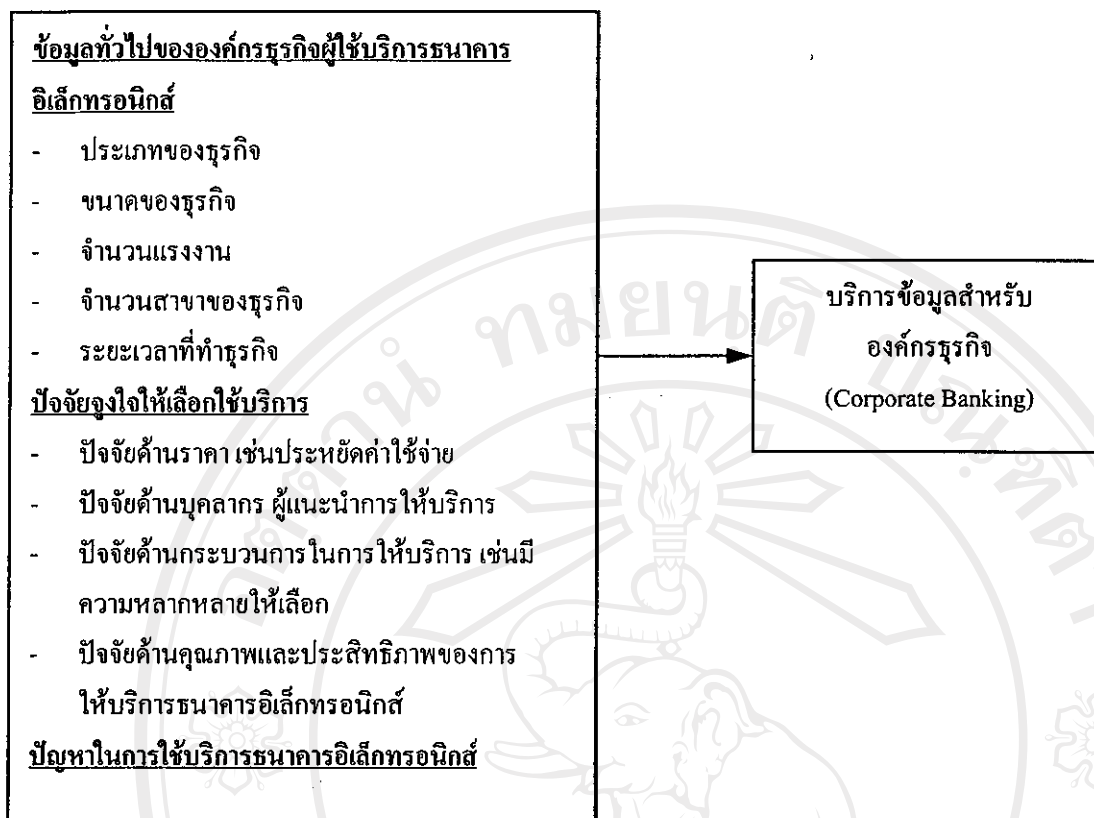
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Framework of Analysis)

การศึกษานี้ ได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในที่นี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์ พฤติกรรม ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จึงสามารถเขียนแผนภาพ แสดงกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิเคราะห์โดยแยกตามประเภทของผู้ใช้บริการเป็นส่วนบุคคล และองค์กรธุรกิจ ได้ดังนี้





3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่างของการวิจัยมี 2 ประเภท คือลูกค้าส่วนบุคคลผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์กรธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนบุคคล คือผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน จากจำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขาช่วงสิงห์ สาขาท่าแพ สาขาดอนนสุเทพ และสาขาเชียงใหม่ สาขาละ 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สำหรับกลุ่มตัวอย่างองค์กรธุรกิจที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท (Corporate Banking) จำนวน 4 ตัวอย่างและองค์กรธุรกิจที่มีศักยภาพในการใช้บริการแต่ไม่ได้ใช้บริการอีก 4 ตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูล 2 วิธี คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เนื้อหาของข้อมูลปฐมภูมิแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย (จำกัด)

มหาชน ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ และปัญหาในการใช้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูลอาศัยการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนและแบ่งผู้ให้บริการเป็น 2 ประเภท คือประเภทบุคคลและองค์กรธุรกิจ

เนื้อหาส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ฯลฯ สำหรับองค์กรธุรกิจ เช่น ประเภทธุรกิจ ลักษณะของการทำธุรกรรม จำนวนแรงงาน เป็นต้น

เนื้อหาส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เนื้อหาส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และใช้คำถามแบบปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยรวบรวมจากเอกสารวิชาการ และวารสารภายในของธนาคาร รวมถึงเอกสารทั่วไป ได้แก่ บทความหนังสือพิมพ์ และวิทยานิพนธ์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคำถามมีลักษณะแบบปลายเปิด และแบบปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษารายได้ อาชีพ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ความสะดวกรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ อัตราค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รูปแบบของผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ชื่อเสียงธนาคาร การส่งเสริมการตลาด เป็นต้น ลักษณะคำถามเป็นการถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของการตัดสินใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางของ ไคเคอร์ท (Likert Scale) ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญการตัดสินใจต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบเป็นความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด ,2543:99) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนคือ

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปรผลการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมา ตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วนำมาจัดระเบียบข้อมูล โดยนำข้อมูลมาลงรหัส และจัดบันทึกตารางลงรหัส โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ใช้ในการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การวัดระดับการตัดสินใจของปัจจัยต่างๆ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้ค่าเฉลี่ย เป็นเกณฑ์ ซึ่งแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่มดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่ามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่ามาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่าปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่าน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่าน้อยที่สุด

แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง โดยใช้พรรณาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ความสะดวก ชื่อเสียงธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียม การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร เป็นต้น

ส่วนที่ 3 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละแล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ใช้ในการพรรณนาปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เช่นขนาดข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง การขาดความเชื่อมั่นในบริการ เป็นต้น

3.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้ ใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน 2547 ถึงเดือนกันยายน 2547 รวมเป็นเวลา 6 เดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved