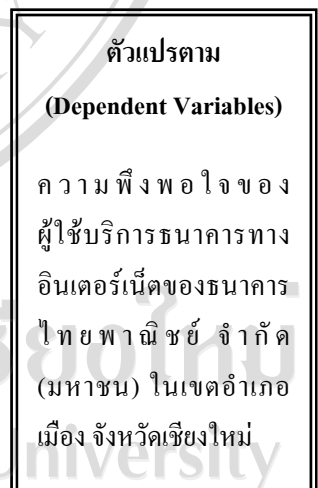
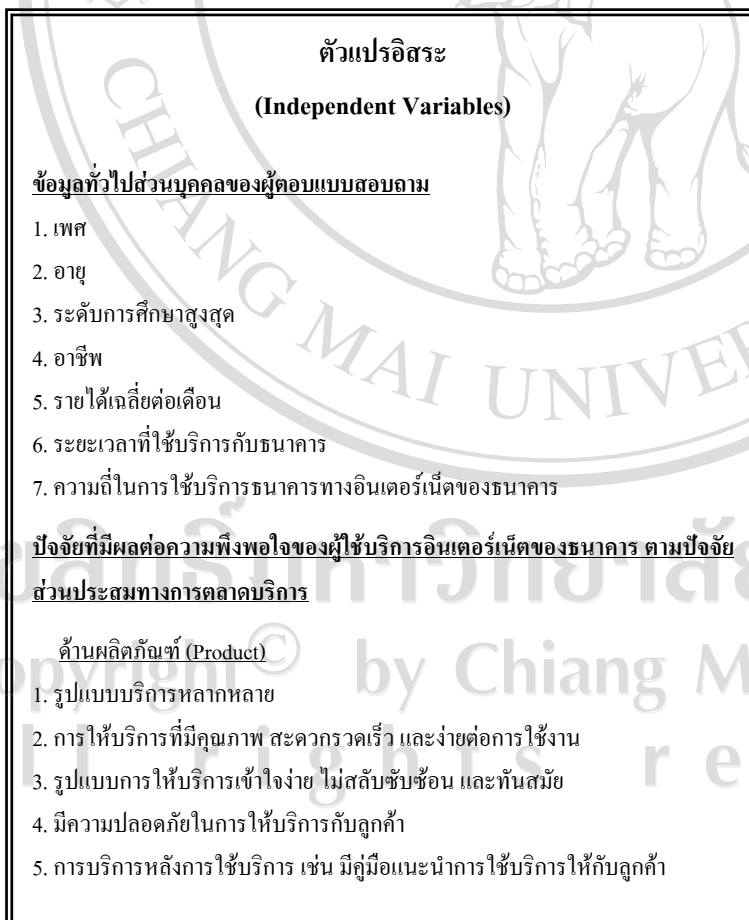


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในที่นี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จึงสามารถเขียนแผนภาพแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ดังนี้



ตัวแปรอิสระ (ต่อ)

(Independent Variables)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของธนาคาร ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (ต่อ)

ด้านราคา (Price)

1. อัตราค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่าง ๆ เช่น ชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภค
2. ไม่คิดค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

1. สามารถใช้บริการในการทำธุรกรรมการเงิน ได้สะดวกทุกที่
2. การให้บริการ 24 ชั่วโมง

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ, ป้ายโฆษณา และใบปลิว
2. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องรวดเร็ว และเข้าใจง่าย
3. คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ
4. การลดอัตราค่าธรรมเนียม หรือการยกเว้นค่าธรรมเนียม

ด้านบุคลากร (People)

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำ และสามารถตอบปัญหาได้
2. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและมีความเต็มใจในการตอบคำถาม
3. พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ด้านกระบวนการ (Process)

1. ขั้นตอนในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตง่ายและไม่ซับซ้อน
2. การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้รวดเร็วและถูกต้อง
3. ความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีการเข้ารหัสที่มีการป้องกันการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิค เป็นต้น

ด้านกายภาพ (Physical Evidence Presentation)

1. ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร
2. ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิคที่น่าสนใจสามารถดึงดูดผู้ให้บริการได้
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของธนาคารมีความทันสมัยและสามารถรับบริการได้รวดเร็ว

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสุ่มคัดเลือกประชากรมาเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 สาขาๆ ละ 15 ราย รวมทั้งสิ้น 360 ราย ซึ่งสามารถแบ่งตามสาขาได้ดังนี้

ชื่อสาขา	ที่อยู่			จำนวนตัวอย่าง (ราย)
	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	
ท่าแพ	ช้างคลาน	เมือง	เชียงใหม่	15
ประตูเชียงใหม่	พระสิงห์	เมือง	เชียงใหม่	15
ศรีนครพิงค์	ช้างม่อข	เมือง	เชียงใหม่	15
ประตูช้างเผือก	ศรีภูมิ	เมือง	เชียงใหม่	15
คณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่	ศรีภูมิ	เมือง	เชียงใหม่	15
ถนนเมืองสมุทร (เชียงใหม่)	ป่าตัน	เมือง	เชียงใหม่	15
สี่แยกสันกำแพง (หนองป่าครั่ง)	หนองป่าครั่ง	เมือง	เชียงใหม่	15
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สุเทพ	เมือง	เชียงใหม่	15
ย่อยประตูท่าแพ	พระสิงห์	เมือง	เชียงใหม่	15
สี่แยกสนามบิน	ป่าแดด	เมือง	เชียงใหม่	15

ชื่อสาขา	ที่อยู่			จำนวนตัวอย่าง (ราย)
	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	
ข่อยถนนโชคนา (เชียงใหม่)	ช้างเผือก	เมือง	เชียงใหม่	15
โรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่)	วัดเกต	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	หายยา	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ช้างเผือก	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยถนนนิมมานเหมินท์ (เชียงใหม่)	สุเทพ	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยถนนช้างคลาน (เชียงใหม่)	ช้างคลาน	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยบึงสี เชียงใหม่	ท่าศาลา	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยมิโซค (เชียงใหม่)	ฟ้าฮ่าม	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยสี่แยกหนองหอย (เชียงใหม่)	หนองหอย	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยกาดสวนแก้ว (เชียงใหม่)	สุเทพ	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยตลาดสมเพชร (เชียงใหม่)	ศรีภูมิ	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยเทสโก้ โลตัส เชียงใหม่ – กาด คำเที่ยง	ป่าตัน	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยเทสโก้ โลตัส หางดง (เชียงใหม่)	ป่าแดด	เมือง	เชียงใหม่	15
ข่อยบึงสี หางดง	แม่เหียะ	เมือง	เชียงใหม่	15
รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น (ราย)				360

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการ บทความ วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีผู้เก็บรวบรวมข้อมูลไว้ก่อนแล้ว เช่น วารสารของธนาคาร วารสารของศูนย์วิจัยธนาคาร ข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐบาล และเอกชน โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงแนวความคิด ทฤษฎีที่จะนำมาใช้ ประกอบ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 360 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยคำถามมีลักษณะแบบปลายปิด (close-ended question) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ประเภทของบัญชีเงินฝาก จำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร เป็นต้น ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ลักษณะคำถามเป็นการถามถึงระดับความพึงพอใจตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นแนวทางของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยแต่ละคำถามมีระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และไม่พึงพอใจ (กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์, 2543: 225-227)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นการพิจารณาระดับของปัญหาตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นแนวทางของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยแต่ละคำถามมีระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มีปัญหามากที่สุด มีปัญหามาก มีปัญหาปานกลาง มีปัญหาน้อย และไม่มีปัญหา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 ชุด มาแปรผลการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วนำมาจัดระเบียบข้อมูลโดยนำข้อมูลมาลงรหัส และจัดบันทึกตารางลงรหัส โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อใช้ในการวิจัย (SPSS) และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะของข้อมูลที่ได้นำเสนอเป็นตาราง ซึ่งจะประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยในสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง ที่รวบรวมจากแบบสอบถามจากตัวอย่างจำนวน 360 ราย โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จะอาศัยเครื่องมือการวัดระดับความพึงพอใจ ตามมาตราวัดแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนน	ระดับของความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	ไม่พึงพอใจ

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ค่าคะแนนความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะวิเคราะห์ในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 360 ชุด ได้แบ่งระดับปัญหาเป็น 5 ระดับ โดย

อาศัยเครื่องมือการวัดระดับของปัญหา จะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒัน, 2543: 225-227) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนน	ระดับของปัญหา
5	มีปัญหามากที่สุด
4	มีปัญหามาก
3	มีปัญหปานกลาง
2	มีปัญหาน้อย
1	ไม่มีปัญหา

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ค่าคะแนนความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
4.51 – 5.00	ปัญหามากที่สุด
3.51 – 4.50	ปัญหามาก
2.51 – 3.50	ปัญหปานกลาง
1.51 – 2.50	ปัญหาน้อย
1.00 – 1.50	ไม่มีปัญหา

3.6 สถานที่ดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการวิจัยครั้งนี้ จะทำการเก็บข้อมูลเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 24 สาขา

3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการ	ธ.ค.50	ม.ค.51	ก.พ.51	มี.ค.51	เม.ย.51	พ.ค.51	มิ.ย.51
1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	←→						
2. เขียนและเสนอ โครงร่างการค้นคว้าแบบอิสระ		←→					
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย			←→				
4. เก็บรวบรวมข้อมูล					←→		
5. วิเคราะห์ข้อมูล						←→	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved