

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของลูกค้านาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติเพื่อลูกค้านาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง และเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้านาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงทัศนคติด้านความเข้าใจ ความพึงพอใจและพฤติกรรม ที่เป็นปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้านาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ ประกอบด้วยลูกค้านาคารพาณิชย์ ที่ใช้หรือเคยใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีการให้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งมีจำนวน 7 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารเอเซีย และธนาคารทหารไทย ซึ่งจากการสำรวจโดยการสอบถามธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่พบว่าช่วงปี 2544-2545 ซึ่งมีผู้ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งทั้งหมด 7,760 ราย¹⁸

¹⁸ ผู้จัดการและพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (เก็บข้อมูลช่วงการเสนอหัวข้อโครงร่างเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องทัศนคติของลูกค้านาคารพาณิชย์ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, มกราคม-เมษายน 2546 การค้นคว้าอิสระของนางสาวจิระกานต์ คำบุญเรือง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง

ทั้งนี้การกำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 318 ราย¹⁹ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง และการสุ่มตัวอย่างในลักษณะที่เป็นสัดส่วนกับลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง (Quota Sampling) โดยเก็บตัวอย่างจากลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 ธนาคาร ตามสัดส่วนของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งกับแต่ละธนาคาร ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งและจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคาร	จำนวนสาขา	ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง (ราย)	จำนวนตัวอย่าง
ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน	11	220	8
ธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน	13	320	15
ธนาคารไทยพาณิชย์(จำกัด) มหาชน	12	6,000	245
ธนาคารกสิกรไทย (จำกัด) มหาชน	14	300	12
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (จำกัด) มหาชน	9	180	8
ธนาคารเอเซีย (จำกัด) มหาชน	2	670	27
ธนาคารทหารไทย (จำกัด) มหาชน	7	70	3
รวม	68	7,760	318

ที่มา : ผู้จัดการและพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (เก็บข้อมูลช่วงการเสนอหัวข้อโครงร่างเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, มกราคม-เมษายน 2546 การค้นคว้าอิสระของนางสาวจิระกานต์ คำบุญเรือง คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

¹⁹ นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี 2538. ระเบียบวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า 144.

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล จากแหล่งต่างดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ถามลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 318 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการ บทความ วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีผู้เก็บรวบรวมไว้ก่อนแล้ว เช่น วารสารธนาคาร วารสารศูนย์วิจัยของธนาคาร ข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎีที่จะนำมาใช้ รายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ถามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 318 ชุด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 5 ส่วน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม และประโยชน์ของธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต - แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มของพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ นำเสนอเป็นตาราง ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลในส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ในรูปของค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ที่รวบรวมจากแบบสอบถามจากตัวอย่างจำนวน 318 ราย ได้แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ อาศัยเครื่องมือการวัดระดับคุณสมบัติต่างๆจะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale)²⁰ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พอใจ	1

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	พอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	พอใจมาก
2.50 - 3.49	พอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	พอใจน้อย
1.00 - 1.49	ไม่พอใจเลย

3. ข้อมูลในส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ในรูปของค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ที่รวบรวมจากแบบสอบถามจากตัวอย่างจำนวน 318 ราย ได้แบ่งระดับปัญหาเป็น 5 ระดับ อาศัยเครื่องมือการวัดระดับคุณสมบัติต่างๆจะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale)²¹ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับปัญหา ดังต่อไปนี้

²⁰ กนกทิพย์ พัฒนาพิภพพันธ์ 2529. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อการวิจัย. เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้า 225-227

²¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 225-227

ระดับปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีผล	1

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
4.50 - 5.00	ปัญหามากที่สุด
3.50 - 4.49	ปัญหามาก
2.50 - 3.49	ปัญหาปานกลาง
1.50 - 2.49	ปัญหาน้อย
1.00 - 1.49	ไม่มีปัญหาเลย

ระยะเวลาในการศึกษา

ตั้งแต่เดือนมกราคม 2546 – ตุลาคม 2546 โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved