

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ทัศนคติของลูกค้าต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แหล่งที่มาของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การประมวลผลข้อมูลและระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยทัศนคติของลูกค้าต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และแนวโน้มของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าที่ใช้และยังไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6 สาขา ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่เป็นสมาชิกบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (KTB Online)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชากรซึ่งมีจำนวน 660 ราย ที่เป็นสมาชิกบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2550: ออนไลน์) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ด้วยความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5%

$$n = N/[1+N(e^2)]$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง N = ขนาดของประชากร

E = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น = 5%

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = 660 / [1 + 660(0.0025)]$$

$$n = 249$$

คำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 249 ราย จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 250 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกศึกษาประชากรจากสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 5 สาขา (ไม่รวมสาขาย่อยบิกซี) เนื่องจากเป็นสาขาที่เพิ่งเปิดให้บริการยังมีฐานลูกค้าน้อย โดยแบ่งสัดส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละสาขา และทำการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี		
สาขา	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ	ขนาดตัวอย่าง
สาขาราชบุรี	220	84
สาขาศรีสุริยวงศ์	262	100
สาขาถนนไกรเพชร	96	36
สาขา(ย่อย)ถนนคทาธร	42	15
สาขา(ย่อย)ศาลากลาง จ.ราชบุรี	40	15
รวม	660	250

ที่มา: สาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2550: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์

ทั้งนี้การเก็บข้อมูลได้มีการกระจายให้ครอบคลุมทั้งผู้ที่ใช้บริการและไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้าของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 250 ราย ที่เป็นสมาชิกบริการ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โดยใช้แบบสอบถาม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยข้อมูลที่แสดงระดับความคิดเห็น ใช้เครื่องมือมาตราวัดของ Likert โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ระดับความคิดเห็น ในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2550 ถึง เดือน เมษายน 2551 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน มกราคม 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved