

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของพนักงานกรุงศรีอยุธยา จำกัด ซึ่งได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยผู้ศึกษาใช้กรอบในการศึกษาจากการวัดความพึงพอใจต่อสารสนเทศที่ได้จากระบบ ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ความเที่ยงตรง ทันต่อการใช้ ตรงตามความต้องการ สมบูรณ์ครบถ้วน ความเชื่อถือได้ สะดวกต่อการเรียกใช้ ความปลอดภัย ความยืดหยุ่น เพียงพอต่อความต้องการ และความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ (System Satisfaction) ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness:PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use:PEOU)

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) รวม 2,419 ราย แบ่งออกเป็น พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 2,176 ราย ได้แก่

กลุ่มงานกฎหมายและกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

กลุ่มข้อมูลลูกค้า

กลุ่มงานเครือข่ายการขาย

กลุ่มงานตรวจสอบ

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มสินเชื่อบุคคลขนาดใหญ่

กลุ่มสินเชื่อบุคคล SME

กลุ่มสินเชื่อบุคคล กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

กลุ่มงานปฏิบัติการ

พนักงานสาขาสังกัดภาคนครหลวง 8 จำนวน 29 สาขา 243 ราย ได้แก่

สาขาวงเวียนใหญ่

สาขาพระประแดง

สาขากระทุ่มแบน

สาขาทลาดพลู

สาขาดาวคะนอง	สาขาบางมด
สาขาคลองसान	สาขานนราชภัฏบุรีระ
สาขาทำดินแดง	สาขานนเจริญนคร ซอย
สาขาสำเหร่	สาขานนจอมทอง
สาขาสมุทรสาคร	สาขานนประชาอุทิศ
สาขาสะพานพระเจ้าตากสิน	สาขานนพระรามที่2
สาขาราชภัฏบุรีระ	สาขานนบางขุนเทียน
สาขารัชดาภิเษก	สาขานนเจริญนคร ซอย 35
สาขาบางบอน	สาขานนสุขสวัสดิ์ 53
สาขานนราชภัฏบรจบ	สาขาเซ็นทรัลพระราม 2
สาขาย่อย ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล	สาขาย่อย ถนนกิมณี
สาขาย่อย โสมโปร พระราม2	สาขาย่อยคลองครุ
สาขาย่อย ปตท.เอกชัย	

#### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้สูตรของทาโร ยามเน (Yamane, 1970:725) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 344 ตัวอย่าง ดังนี้

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

โดยกำหนดขนาดให้

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

$$n = \frac{2,419}{1 + (2,419 \times 0.05^2)}$$

$$n = 343.24 \text{ (จึงกำหนดให้เป็น 344)}$$

$$n = 343.24 \text{ (จึงกำหนดให้เป็น 344)}$$

จากจำนวนตัวอย่าง 344 ตัวอย่าง ใช้การกำหนดโควตา ของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 2 กลุ่ม

หน่วยงาน	พนักงานปฏิบัติการ	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่	2,176	310
พนักงานสาขาสังกัดภาคนครหลวง 8	243	34
<b>รวม</b>	<b>2,419</b>	<b>344</b>

ที่มา : ฐานข้อมูลผู้ใช้งาน ระบบข้อมูลลูกค้า ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2551

(ฝ่ายความปลอดภัยและกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)

#### วิธีการศึกษา

##### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงานระดับปฏิบัติการสังกัดสำนักงานใหญ่จำนวน 310 ราย และพนักงานสาขาสังกัดภาคนครหลวง 8 จำนวน 34 ราย รวมทั้งสิ้น 344 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

##### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

ข้อมูลระดับความพึงพอใจใช้มาตรวัดของ Likert โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

โดยมีเกณฑ์แบ่งช่วงของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับปัญหาใช้มาตรวัดของ Likert โดยแบ่งระดับปัญหาเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546))

ระดับปัญหามากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
ระดับปัญหามาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ระดับปัญหาปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ระดับปัญหาน้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
ระดับปัญหาน้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วนเท่าๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง	ระดับปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง	ระดับปัญหามาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง	ระดับปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง	ระดับปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง	ระดับปัญหาน้อยที่สุด

### สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ กลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และ สาขาสังกัดภาค นครหลวง 8 จำนวน 29 สาขา

### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ได้สุ่มตัวอย่างจากพนักงานกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่ และ สาขาสังกัดภาค นครหลวง 8 จำนวน 29 สาขา ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2552 ช่วงเวลา 08.30-16.30 น. ในวันเปิดทำการรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved