

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ ได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและตัวอย่างของการวิจัย

ประชากรเป็นลูกค้าของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสุ่มคัดเลือกประชากรมาเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคาร สาขาในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการระบบ TFB e - Internet Banking อยู่ในปัจจุบัน และกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่ได้ใช้บริการระบบ TFB e - Internet Banking

#### 3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา

ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) จากลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 คน และกลุ่มผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต 100 คน รวมทั้งสิ้น 184 คน

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรอิสระในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ประเภทการใช้งานคอมพิวเตอร์ ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต และประเภทการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ TFB e - Internet Banking ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะข้อคำถามที่สร้าง

ขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของไลเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็นด้วย
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความมีผล	คะแนน
มีผลมากที่สุด	5
มีผลมาก	4
มีผลปานกลาง	3
มีผลน้อย	2
มีผลน้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 - 5.00	มีผลมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีผลมาก
2.50 - 3.49	มีผลปานกลาง
1.50 - 2.49	มีผลน้อย
1.00 - 1.49	มีผลน้อยที่สุด

ความพึงพอใจและปัญหาจากการบริการในระบบ TFB e - Internet Banking ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของไลเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับของความพอใจ	คะแนน
ความพอใจมากที่สุด	5
ความพอใจมาก	4
ความพอใจปานกลาง	3
ความพอใจน้อย	2
ความพอใจน้อยที่สุด	1

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

การพิจารณาปัญหาในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4

ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

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

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยความคิดเห็นการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของไลเคอร์ท (Likert) ซึ่งแบ่งระดับของความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็นด้วย
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง

1.50 - 2.49

น้อย

1.00 - 1.49

น้อยที่สุด

### 3.4 สถานที่ดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ จะทำการศึกษาจากลูกค้าของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่มาใช้บริการจากสาขาของธนาคารที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 9 สาขา ได้แก่ สาขาดอนท่าแพเชียงใหม่ สาขาดอนราชวงศ์เชียงใหม่ สาขาดอนมูลเมืองเชียงใหม่ สาขาดอนศรีดอนไชยเชียงใหม่ สาขาดอนช้างคลานเชียงใหม่ สาขาดอนเจริญเมืองเชียงใหม่ สาขาดอนสุเทพเชียงใหม่ สาขาช่างเคือก และสาขาตีแยกสนามบินเชียงใหม่

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นการนำมาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยการนำข้อมูลทั้งหมดบันทึกลงรหัส และประมวลผล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การหาค่าอัตราส่วนร้อยละ
2. การวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับการบริการของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ปัญหาด้านการบริการและความคิดเห็นในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การวิเคราะห์หาความแตกต่างของตัวแปรลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ อาชีพ และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และความสนใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ใช้สถิติ Chi-Square

### 3.6 การรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษาอาศัยการรายงานสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการอธิบายข้อมูลและนำเสนอในรูปตารางค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน