

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการศึกษา มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตของการศึกษา

1) ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยการศึกษาเรื่องทัศนคติในด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ด้านความชอบความรู้สึก (Affective Component) และด้านแนวโน้มพฤติกรรม (Behavior Component) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

2) ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มประชากรอายุระหว่าง 18-50 ปีที่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่เคยใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,844,607 คน (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2550: ออนไลน์)

3) ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนประชากร ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 5,844,607 คน นำมากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างดังนี้ (ศิริรัตน์ เสรีรัตน์, 2548: 194) ด้วยค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้กลุ่มประชากรทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

$$\begin{aligned} \text{โดยคำนวณจากสูตร } n &= \frac{N}{[1+N(e^2)]} \\ &= \frac{5,844,607}{[1+(5,844,607)(0.05)^2]} \\ &= 399.97 \\ n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดของประชากร} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ในการคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกแบบโควตา (Quota sampling) จำแนกออกตามพื้นที่โดยการแบ่งพื้นที่เขตตามที่ตั้งของพื้นที่โดยแบ่งพื้นที่ทั้งหมดออกเป็น 3 กลุ่ม คือ เขตชั้นใน เขตชั้นกลางและเขตชั้นนอก (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2550: ออนไลน์) ตามสัดส่วนประชากร นอกจากนี้ยังจำแนกออกตามสถานภาพในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ออกเป็นผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการเป็นจำนวนเท่าๆกัน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและขนาดตัวอย่างของประชากรในกรุงเทพมหานคร

เขตพื้นที่	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
			ผู้ใช้บริการ	ผู้ไม่ใช้บริการ	รวม
<u>เขตชั้นใน</u> พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย บางรัก สัมพันธวงศ์ ปทุมวัน ยานนาวา สาทร บางคอแหลม ดุสิต บางซื่อ ญาไท วัฒนา ราชเทวี ห้วยขวาง คลองเตย จตุจักร ธนบุรี คลองสาน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ดินแดง	2,303,523	39.41	79	79	158
<u>เขตชั้นกลาง</u> พระโขนง ประเวศ บางเขน บึงกุ่ม บางกะปิ ลาดพร้าว บางพลัด ภาษีเจริญ จอมทอง ราษฎร์บูรณะ สวนหลวง บางนา ทุ่งครุ บางแค วังทองหลาง คันนายาว สะพานสูง สายไหม	2,288,875	39.16	78	78	156
<u>เขตชั้นนอก</u> มีนบุรี ดอนเมือง หนองจอก ลาดกระบัง คลองสามวา บางบอน ทวีวัฒนา	1,252,209	21.43	43	43	86
รวม	5,844,607	100	200	200	400

การเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้เลือกสถานที่ตามเขตพื้นที่ดังนี้

เขตชั้นใน สถานที่เก็บข้อมูลคือ ห้างมาบุญครอง สยามสแควร์เซ็นทรัลพระราม 3
อนุสาวรีย์ชัย จำนวน 158 ตัวอย่าง

เขตชั้นกลาง สถานที่เก็บข้อมูลคือ เซ็นทรัลพระราม 2 เซ็นทรัลลาดพร้าว เซ็นทรัล
บางนา ห้างโลตัส สาขาบางพลัด จำนวน 156 ตัวอย่าง

เขตชั้นนอก สถานที่เก็บข้อมูลคือ ไอทีสแควร์หลักสี่ ห้างโลตัส สาขาหนองแขม
จำนวน 86 ตัวอย่าง

โดยเก็บข้อมูลกระจายตามวันและเวลาต่างๆกัน

3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจาก
แหล่งข้อมูลที่สำคัญ 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่ม
ตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างจากผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร
สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่ง
ออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับ
วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่มีอยู่ ยี่ห้อบัตรเครดิตที่ใช้ และปริมาณ
เงินในบัตร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค ใน
กรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความรู้ การรับรู้ อารมณ์หรือความรู้สึกของผู้บริโภคและแนวโน้มที่จะมี
พฤติกรรม การปฏิบัติหรือปฏิกิริยา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคใน
กรุงเทพมหานคร

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความคิดเห็นที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ Likert Scales (ชัยสิทธิ์ เถлимประเสริฐ. 2544) โดยแบ่งระดับความคิดเห็น และแต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

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

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49	เห็นด้วย
2.50 – 3.49	ไม่แน่ใจ
1.50 – 2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.5 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษานี้ ตั้งแต่เดือน กันยายน 2550 ถึงเดือนสิงหาคม 2551 รวมเป็นเวลา 12 เดือน โดยเก็บข้อมูลในเดือน มีนาคม-เมษายน 2551