

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการบัตร ไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Qualitative and Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยใช้การวัดผลแบบครั้งเดียว (One – shot Descriptive Study) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรศึกษา

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ เป็นประชากรผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ที่มีบัตรเอทีเอ็มจำนวน 2,000,000 ใบ และผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ที่สามารถใช้บริการกรุงศรีออนไลน์จำนวน 300,000 ราย ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน ผู้โอนสามารถใช้บริการได้ 2 ช่องทางคือ ใช้บริการที่ตู้กรุงศรีเอทีเอ็ม หรือใช้บริการกรุงศรีออนไลน์ ดังนั้น ประชากรต้องเป็นลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็มของธนาคารหรือสามารถใช้บริการกรุงศรีออนไลน์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จากจำนวนประชากรใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าเฉลี่ยประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถคำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane(1973) ได้ดังสูตร (1)

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \text{----- (1)}$$

กำหนดให้	n =	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N =	ขนาดประชากร
	e =	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตามสูตร (1) ได้ผลดังนี้

$$n = \frac{(2,000,000 + 300,000)}{1 + 2,300,000(0.05)^2}$$

$$= 399.93 (= 400 \text{ คน})$$

3.2 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่สามารถใช้บริการผ่านเครื่องกรงศรีเอทีเอ็มหรือผู้ใช้บริการกรงศรีออนไลน์กับธนาคารกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บข้อมูลที่อาศัยความบังเอิญหรือไม่ตั้งใจ ทั้งนี้เน้นศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการผ่านเครื่องกรงศรีเอทีเอ็มหรือผู้ใช้บริการกรงศรีออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ได้ตัวแทนจนครบ 400 ตัวอย่าง โดยเก็บลูกค้าของธนาคารกรงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครแบบบังเอิญหรือไม่ได้ตั้งใจ

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงทัศนคติการยอมรับและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอนของธนาคารกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทำให้กำหนดตัวแปรที่ทำการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ

3.3.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.3.1.2 ทักษะด้านลักษณะบริการและโปรโมชั่นที่มีต่อบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน

3.3.1.3 ทักษะด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน

3.1.1.4 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน

3.1.1.5 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน

3.3.2 ตัวแปรตาม คือ

3.3.2.1 พฤติกรรมการยอมรับบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยจะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) คำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) และคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามสอบถามถึงประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการทำธุรกรรมโอนเงิน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการเลือกใช้บริการโอนเงินของธนาคาร

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการโอนเงินโดยใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน (Cardless) ของลูกค้าธนาคาร

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการเลือกใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless)

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามสอบถามข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless)

3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มีการจัดทำ 2 วิธี คือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) นำแบบสอบถามไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความครอบคลุมในเนื้อหาของแบบสอบถามและเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมถึงให้ได้คำถามที่สามารถสื่อความหมายได้ตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการทดสอบ (Pilot test) โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้ค่าสถิติ Cronbach's Alpha (Nunnally, 1994) เพื่อวัดค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอนของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) (Perceived Usefulness) และตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอนของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) (Perceived ease of use) โดยเลือกทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด หากค่าสถิติของตัววัดมีค่ามากกว่า 0.60 แสดงว่ามีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

3.6 การให้คะแนนตัวแปร

หลังจากได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาถึงการทัศนคติและการยอมรับบริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอนของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) โดยคำตอบที่ได้จะนำมาให้คะแนนตามระดับความสำคัญที่แตกต่างกัน ดดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale มาซึ่งนำนักคะแนน โดยกำหนดให้มีคำตอบ 5 ตัวเลือก พร้อมทั้งลำดับการให้คะแนนในเชิงบวกดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1	คะแนน

ดังนั้นแต่ละระดับจะมีอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาอันตรภาคชั้นดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถแบ่งคะแนนเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยที่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยที่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- คะแนนเฉลี่ยที่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยที่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- คะแนนเฉลี่ยที่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

เริ่มทำการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่ภาคเรียนการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ถึง ภาคเรียนการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2551 (ระยะเวลาประมาณ 9 เดือน)

3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจด้วยกลุ่มตัวอย่าง (Sample survey) โดยการศึกษาจากการเก็บแบบสอบถาม จากลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ต่อการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอนของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)
2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสาร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสารต่างๆ และข้อมูลบนเว็บไซต์ ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.9 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความสนใจเลือกใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless) อันได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการใช้งาน การบริการและราคา มีความสัมพันธ์ต่อความสนใจที่จะใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอน(Cardless)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความสนใจบริการ Cardless มีผลต่อการใช้งานจริงในอนาคต

3.10 การวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบสมมติฐาน

ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยการนำข้อมูลทั้งหมดบันทึกลงรหัส และประมวลผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปในด้านประชากรศาสตร์ ทศนคติและพฤติกรรมกรรมการยอมรับ และปัญหาด้านการบริการและความคิดเห็นในการใช้บริการ

2. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับและความง่ายในการใช้บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอนของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) โดยอาศัยสถิติ Cronbach alpha (Nunnally, 1994) กล่าวคือ หากค่าสถิติของตัววัดมีค่ามากกว่า 0.60 แสดงว่ามีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

3. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) การทดสอบครั้งนี้มีสมมติฐาน มีการนำปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์มาใช้พิจารณาควบคู่กับตัวแปรต่างๆ ดังนี้ ได้แก่ พฤติกรรมการยอมรับและทัศนคติ ตัวแปรด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ บริการบัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอนของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) (Perceived Usefulness) ตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้บัตรไม่ต้องเพื่อรับเงินโอนของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ดังนั้น ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้สถิติทดสอบวิธี Regression Logistic , Regression Analysis และ Pearson's Correlation Coefficient เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยนี้