

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความเข้าใจและความต้องการในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด (สอ.ชกส.) มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

สถานที่ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เป็นสมาชิก สอ.ชกส. ทั่วประเทศมีจำนวน 13,156 คน

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นสมาชิก สอ.ชกส. เนื่องจากจำนวนประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยไม่สามารถรวบรวมข้อมูลประชากรได้ทั้งหมด ดังนั้นจึงใช้วิธีการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ สมาชิก สอ.ชกส. มีจำนวน 13,156 คนได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Yamane T., 1973 อ้างใน จรรย์รงค์ สุวรรณศรี, 2545: 43) ซึ่งกำหนดให้มีการคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 หมายความว่า ประชากรตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง จะเกิดความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 5 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวนที่ต้องการสุ่ม)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (13,156 คน)

e = ความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{13,156}{1 + 13,156(0.05)^2} \\
 &= 388.19 \sim 388
 \end{aligned}$$

จึงกำหนดให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 388 คน

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ได้สุ่มตัวอย่างตามสำนักงานจังหวัดและสำนักงานใหญ่ จำนวน 388 คน จาก 76 จังหวัดโดยใช้จังหวัดละ 5 คน ส่วนที่เหลือ 13 คน นำมาจากสำนักงานใหญ่

ขั้นตอนที่ 3 สอบถามสมาชิกโดยวิธีบังเอิญ (Accidental sampling) จนครบ 388 คน

ตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

สำนักงานจังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	สำนักงานจังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานใหญ่	13	จันทบุรี	5
กรุงเทพ	5	ฉะเชิงเทรา	5
กำแพงเพชร	5	ชลบุรี	5
เชียงราย	5	ชัยนาท	5
เชียงใหม่	5	ตราด	5
ตาก	5	นครนายก	5
นครสวรรค์	5	นนทบุรี	5
น่าน	5	ปทุมธานี	5
พะเยา	5	ปราจีนบุรี	5
พิจิตร	5	พระนครศรีอยุธยา	5
พิษณุโลก	5	ระยอง	5
แพร่	5	ลพบุรี	5
เพชรบูรณ์	5	สระบุรี	5
แม่ฮ่องสอน	5	สระแก้ว	5
ลำปาง	5	สิงห์บุรี	5
ลำพูน	5	สมุทรปราการ	5
สุโขทัย	5	อ่างทอง	5
อุทัยธานี	5	สมุทรสาคร	5
อุตรดิตถ์	5	กระบี่	5

ตาราง 1 (ต่อ)

สำนักงานจังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	สำนักงานจังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กาฬสินธุ์	5	กาญจนบุรี	5
ขอนแก่น	5	ชุมพร	5
ชัยภูมิ	5	ศรีสะเกษ	5
นครพนม	5	นครปฐม	5
นครราชสีมา	5	นครศรีธรรมราช	5
บุรีรัมย์	5	นราธิวาส	5
มหาสารคาม	5	ประจวบคีรีขันธ์	5
มุกดาหาร	5	ปัตตานี	5
ยโสธร	5	ภูเก็ต	5
ร้อยเอ็ด	5	พังงา	5
เลย	5	พัทลุง	5
ศรีสะเกษ	5	เพชรบุรี	5
สกลนคร	5	ยะลา	5
สุรินทร์	5	ระนอง	5
หนองคาย	5	ราชบุรี	5
หนองบัวลำภู	5	สงขลา	5
อุดรธานี	5	สตูล	5
อุบลราชธานี	5	สุพรรณบุรี	5
อำนาจเจริญ	5	สุราษฎร์ธานี	5

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายเปิด และแบบปลายปิด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก สอ.ชกส. ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อายุการเป็นสมาชิก สถานภาพสมาชิก ระดับตำแหน่งของสมาชิก ระดับการศึกษา และส่วนงานที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การใช้บริการของสมาชิก บริการที่สมาชิกรับทราบข้อมูล สอ.ชกส. และบริการ สอ.ชกส. ที่สมาชิกรู้สึกสนใจ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของสมาชิก สอ.ธกส. ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้ปฏิบัติงาน จำนวนการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต การเข้าเว็บไซต์ สอ.ธกส. รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และความสนใจบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ในส่วนใด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ระดับความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ได้แก่ ระบบบริการเงินฝาก บริการเงินกู้ บริการทะเบียนสมาชิก และประชาสัมพันธ์ ความต้องการสมัครใช้บริการ ความสนใจในการใช้บริการ และระดับความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของ สอ.ธกส. เพื่อรวบรวมหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

การทดสอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จะนำไปทดสอบความตรงในเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

1. ทดสอบความตรงในเนื้อหา เพื่อหาความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะนำแบบสอบถามไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้ว ไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด จำนวน 10 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) ของ Cronbach (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2542: 45) ค่าที่ได้จะแสดงระดับความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ถ้าระดับสูง ความเชื่อมั่นก็จะสูง ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

โดย

α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อในแบบสอบถาม

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมความแปรปรวนแต่ละข้อ

ผลที่ได้จากการทดสอบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากคอมพิวเตอร์ คือ ค่า α เท่ากับ 0.82 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ และมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด
2. ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากเอกสารวิชาการ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้มาจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถาม ทั้งนี้ในการสอบถามได้ส่งแบบสอบถามให้สำนักงานจังหวัด โดยแนบหนังสือขอความร่วมมือ ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม จะมีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกับผู้วิจัยในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS: PC) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

1. วิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Mean) ผู้วิจัยจะนำมาอธิบายข้อมูล เช่น ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวนสมาชิกสหกรณ์มีความเข้าใจระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความหมายและวิธีการใช้งาน และสมาชิกสหกรณ์ มีความเข้าใจประเภทการให้บริการต่าง ๆ ของระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในส่วนใดบ้าง

2. วิเคราะห์หาค่าข้อมูลแบบการจัดระดับ เช่น ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิกสหกรณ์ จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ 5 สเตล ตามแนวทางของ Likert's Scale ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำตอบมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
คำตอบมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
คำตอบปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
คำตอบน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
คำตอบน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

และหาระดับความต้องการโดยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score: WMS) ซึ่งใช้สูตร ดังนี้ (จรัส กาใหญ่, 2527)

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

เมื่อ WMS = คะแนนเฉลี่ยความต้องการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิกสหกรณ์

f_1 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบความต้องการมากที่สุด

f_2 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบความต้องการมาก

f_3 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบความต้องการปานกลาง

f_4 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบความต้องการน้อย

f_5 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบความต้องการน้อยที่สุด

TNR = จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

จากระดับความต้องการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตแต่ละระดับความต้องการมีช่วงคะแนนเท่า ๆ กัน (Class interval) ซึ่งสามารถคำนวณค่าระดับความต้องการแต่ละช่วงได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ \text{แทนค่าสูตร} &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

โดยนำมาจัดช่วงคะแนนเพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดความหมายของคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score) เพื่อชี้วัดระดับความต้องการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสมาชิกสหกรณ์ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546) ดังนี้

4.21 – 5.00	ระดับความต้องการมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความต้องการมาก
2.61 – 3.40	ระดับความต้องการปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความต้องการน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความต้องการน้อยที่สุด