

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขา ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่บอกลักษณะการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย

ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่บอกถึงพื้นฐานของลูกค้าธนาคารต่าง ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ วุฒิการศึกษา

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาที่มีบัญชีออมทรัพย์ หรือ บัญชีกระแสรายวันของธนาคารกสิกรไทย (K-Cyber Banking) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 สาขา ประกอบด้วย สาขาเชียงราย สาขาห้วยแขกพ้อขุนเม็งราย สาขาดอนขุเปอร์ไฮเวย์ และสาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงราย รวมทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิงอื่นๆ บทความ ข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะฯ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงแนวความคิด ทฤษฎีที่จะนำมาใช้ประกอบ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ กลุ่มของลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาที่มีบัญชีออมทรัพย์ หรือ บัญชีกระแสรายวันของธนาคารกสิกรไทย (K-Cyber Banking) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรของการศึกษาจึงนำสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณี

ไม่ทราบขนาดของประชากรหรือจำนวนประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน โดยกำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม 50% หรือ 0.5 มีค่าความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.5 ใช้สูตรดังนี้ (Cochran, 1977)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2} \quad (7)$$

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ต้องการจะสุ่ม

Z คือ ค่าความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
(ความเชื่อมั่น 95%) มีค่าเท่ากับ 1.96

d คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่าในจะได้

$$n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2} \quad (8)$$

$$= 384.16$$

ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384.16 หรือประมาณ 385 ตัวอย่าง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างไร สถานที่ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เวลาโดยเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อหนึ่งวัน จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ สาเหตุที่ท่านใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และความคิดเห็นต่อความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การเสียค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปีในการใช้บริการ ขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4: ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยรูปแบบการให้บริการซับซ้อน / เข้าไปใช้งานได้ยาก การจัดกลุ่มการเลือกเมนูเข้าใจยาก ความไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน การเข้า Web Site / ระบบการให้บริการของธนาคารมีปัญหาบ่อยครั้ง ไม่มั่นใจในความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลทางการเงินจากการใช้บริการ ไม่มั่นใจในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ไม่มีพนักงานธนาคาร / พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งาน พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ และค่าธรรมเนียมในบริการต่างๆ ของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ รวมทั้งพฤติกรรมของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ประกอบด้วยข้อมูลการใช้งานบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น จำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรม เป็นต้น ซึ่งในการอธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะอยู่ในรูปค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลการความพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบจำลองโลจิต (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects

ซึ่งแบบจำลอง Logit สามารถเขียนความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้คือ

$$Y_i = f(SEX, AGE, EDU_1, EDU_2, EDU_3, CAR_1, CAR_2, INC, HOU, QUA, SAF, CHA, PRO, FOR) \quad (9)$$

ตัวแปรตาม คือ Y_i

โดยที่ $Y_i = 1$ เมื่อลูกค้าพอใจบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

$Y_i = 0$ เมื่อลูกค้าไม่พอใจบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรอิสระ คือ $SEX, AGE, EDU_1, EDU_2, EDU_3, CAR_1, CAR_2, INC, HOU, QUA, SAF, CHA, PRO$ และ FOR

1. SEX คือ เพศ

$$\begin{aligned} SEX &= 1 && \text{เพศหญิง} \\ &= 0 && \text{เพศชาย} \end{aligned}$$

โดยที่เพศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าเพศชายและเพศหญิงจะตัดสินใจที่แตกต่างกันและมีความพอใจที่แตกต่างกัน

2. AGE คือ อายุ

โดยที่อายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าที่เป็นวัยรุ่นจนถึงวัยทำงานมีความสนใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) มากกว่าลูกค้าในวัยที่สูงกว่า กำหนดให้อายุเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ



3. *EDU* (Education) คือ ระดับการศึกษา

$EDU_1 = 1$	อนุปริญญา
$= 0$	ระดับการศึกษาอื่นๆ
$EDU_2 = 1$	ปริญญาตรี
$= 0$	ระดับการศึกษาอื่นๆ
$EDU_3 = 1$	สูงกว่าปริญญาตรี
$= 0$	ระดับการศึกษาอื่นๆ

โดยที่ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ จึงน่าจะมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจะเลือกใช้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)

4. *CAR* (Career) คือ อาชีพ

$CAR_1 = 1$	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
$= 0$	อาชีพอื่นๆ
$CAR_2 = 1$	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
$= 0$	อาชีพอื่นๆ

โดยที่อาชีพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าที่เป็นลูกจ้าง พนักงานบริษัท และลูกค้าที่รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) มากกว่าอาชีพอื่นๆ

5. *INC* (Income) คือ รายได้

โดยที่รายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าที่มีรายได้สูงจะมีโอกาสในการใช้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำ เนื่องจากการมีรายได้สูงทำให้มีโอกาสในการใช้จ่ายและการทำธุรกรรมทางการเงินเพิ่มขึ้น กำหนดให้รายได้เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ

6. *HOU* (Hours) คือ จำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน

โดยที่จำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) หากมีจำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันมาก กำหนดให้ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ

7. *QUA* (Quantity) คือ จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)

โดยที่จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เนื่องจากการทำธุรกรรมในจำนวนเงินที่สูงต้องการความถูกต้องและความปลอดภัยที่สูง จึงน่าจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าจะใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เมื่อมีการทำธุรกรรมในวงเงินที่ต่ำกว่าการทำธุรกรรมในวงเงินที่สูง กำหนดให้จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ

8. *SAF* (Safety) คือ ความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

โดยที่ความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เนื่องจากข้อมูลทางการเงินของลูกค้าเป็นข้อมูลที่ต้องเก็บเป็นความลับและปลอดภัยจากบุคคลภายนอกในการเข้าถึงข้อมูล จึงน่าจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าจะได้รับความพอใจหากระบบมีความปลอดภัย

$$\begin{aligned} SAF &= 1 && \text{ระบบมีความปลอดภัย} \\ &= 0 && \text{ระบบไม่มีความปลอดภัย} \end{aligned}$$

9. *CHA* (Charge) คือ ค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

โดยที่ค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าหากไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมในการสมัครเริ่มแรกและไม่มีค่าธรรมเนียมรายปี น่าจะผลให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

$$\begin{aligned} CHA &= 1 && \text{ไม่เสียค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปีในการใช้บริการ} \\ &= 0 && \text{เสียค่าค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปีในการใช้บริการ} \end{aligned}$$

10. *PRO* (Procedure) คือ ขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

โดยที่ขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เนื่องจากความรวดเร็วในการบริการเป็นสิ่งสำคัญ จึงน่าจะมีอิทธิพลต่อความพอใจและการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าจะได้รับความพอใจหากขั้นตอนการใช้งานไม่มีความซับซ้อน

$$\begin{aligned} PRO &= 1 && \text{ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน} \\ &= 0 && \text{ขั้นตอนการใช้งานซับซ้อน} \end{aligned}$$

11. *FOR* (Format) คือ รูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

โดยรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ซึ่งมีสมมติฐานว่าลูกค้าจะมีความพอใจต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) หากสามารถค้นหาเมนูของรายการต่างๆ ได้ง่าย

$FOR = 1$ สามารถค้นหารายการได้ง่าย

$= 0$ ไม่สามารถค้นหารายการได้ง่าย

3.5.3 การวิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ในการศึกษาโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale (คุณทลี รื่นรมย์, 2549) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ กล่าวคือ หากมีความพึงพอใจมากที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 5 ความพึงพอใจระดับมากจะให้คะแนนเท่ากับ 4 ความพึงพอใจระดับปานกลางจะให้คะแนนเท่ากับ 3 ความพึงพอใจระดับน้อยจะให้คะแนนเท่ากับ 2 และความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ดังนั้นระดับของความพึงพอใจที่สามารถพิจารณาได้ดังนี้

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

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัญหาและข้อเสนอแนะ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

3.6 สถานที่ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการศึกษารั้งนี้ จะทำการเก็บข้อมูลเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 4 สาขา