

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) เกี่ยวกับการยอมรับระบบซีบีเอส ใน 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน รวมทั้งศึกษาคุณสมบัติของระบบซีบีเอสเกี่ยวกับสารสนเทศทางการบัญชี ในด้านความเกี่ยวข้อง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความครบถ้วน ด้านการทันต่อเหตุการณ์ ด้านความเข้าใจได้ ด้านการตรวจสอบได้ และด้านการเข้าถึงได้

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบซีบีเอส ในส่วนของการทำงานธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 7 ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานบัญชี พนักงานเทลเลอร์ และพนักงานสินเชื่อ ครอบคลุม 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดพิจิตร จังหวัดสุโขทัย และจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 37 สาขา ซึ่งมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 393 คน (อูมาพร โขติเขียว, 2554, สัมภาษณ์)

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สาขาของธนาคารออมสินภาค 7 โดยใช้สูตรของทา โรยามเน(ยูทท ไทยวรรณ, 2548 : 79) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 199 ตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดขนาดให้

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05}$$

$$n = \frac{393}{1 + (393 \times 0.05^2)}$$

$$n = 198.48 \text{ (จึงกำหนดให้เป็น 199)}$$

จากขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ 199 ตัวอย่าง เพื่อให้กระจายของตัวอย่างเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้ขนาดตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น จากการแบ่งกลุ่มประชากรแยกตามตำแหน่งการปฏิบัติงาน ของแต่ละสาขา แล้วทำการสุ่มจากแต่ละตำแหน่งงานตามร้อยละของจำนวนตัวอย่างของประชากรแต่ละตำแหน่งงาน (ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 50.64 ของจำนวนประชากรทั้งหมด)

ตำแหน่ง	ประชากร(คน)	ตัวอย่าง(คน)
ผู้บริหาร	111	56
พนักงานบัญชี	45	23
พนักงานเทลเลอร์	114	58
พนักงานสินเชื่อ	123	62
รวม	393	199

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 199 คน เป็นผู้ที่ใช้ระบบเทลเลอร์ จำนวน 194 คน ระบบข้อมูลลูกค้า จำนวน 197 คน และระบบรายงาน จำนวน 194 คน

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหาร พนักงานบัญชี พนักงานเทลเลอร์ และพนักงานสินเชื่อ จำนวนรวมทั้งสิ้น 199 คน โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าจากโปรแกรม คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ รายงาน และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ในส่วนของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ในการปฏิบัติงานด้านการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ การสอบถามข้อมูล การออกรายงาน

ส่วนที่ 3 คุณสมบัติของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) เกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ ในด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ ด้านสอบถามความถูกต้องได้ ด้านความสมบูรณ์ของสารสนเทศ ด้านการทันต่อเวลา และด้านความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะตัดสินใจ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในด้านปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) พร้อมทั้งสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งสามารถแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์แสดงออกมาในรูปของค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ใช้การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดแบบให้คะแนนหรือการประเมินแบบ Itemized Rating Scales ประกอบด้วย 5 ระดับ (สุจิตรา บุญรัตพันธุ์, 2542 : 130-132)

ระดับความมีประโยชน์/ความง่าย	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีประโยชน์/ความง่ายมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีประโยชน์/ความง่ายมาก
2.50 – 3.49	มีประโยชน์/ความง่ายปานกลาง
1.50 – 2.49	มีประโยชน์/ความง่ายน้อย
1.00 – 1.49	ประโยชน์/ความง่ายน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ในด้านคุณสมบัติของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) เกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Decriptive Statitics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดแบบให้คะแนนหรือการประเมิน แบบ Itemized Rating Scales ประกอบด้วย 5 ระดับ (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2542 : 130-132)

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในด้านปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) พร้อมทั้งสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Decriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดแบบให้คะแนนหรือการประเมิน แบบ Itemized Rating Scales ประกอบด้วย 5 ระดับ (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2542:130-132)

ระดับของปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	เป็นปัญหามากที่สุด
3.50 – 4.49	เป็นปัญหามาก
2.50 – 3.49	เป็นปัญหাপานกลาง
1.50 – 2.49	เป็นปัญหาน้อย
1.00 – 1.49	เป็นปัญหาน้อยที่สุด

3.4 สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ธนาคารออมสินในเขตภาค 7 ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุดรดิตถ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดตาก จังหวัดกำแพงเพชร และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ.2554 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.