

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษา อันประกอบไปด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ และระยะเวลาในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาถึงขั้นตอนและปัญหาของการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ตามขอบเขตดังนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่

- 1.1 การศึกษาความเป็นไปได้ของระบบ (Systems Investigation)
- 1.2 การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis)
- 1.3 การออกแบบระบบ (Systems Design)
- 1.4 การติดตั้งระบบและการนำไปใช้ (Systems Implementation and Uses)
 - 1.4.1 ในส่วนของ Hardware
 - 1.4.2 ในส่วนของ Software
- 1.5 การบำรุงรักษาระบบ (Systems Maintenance)

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต และวิธีแก้ไขของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)

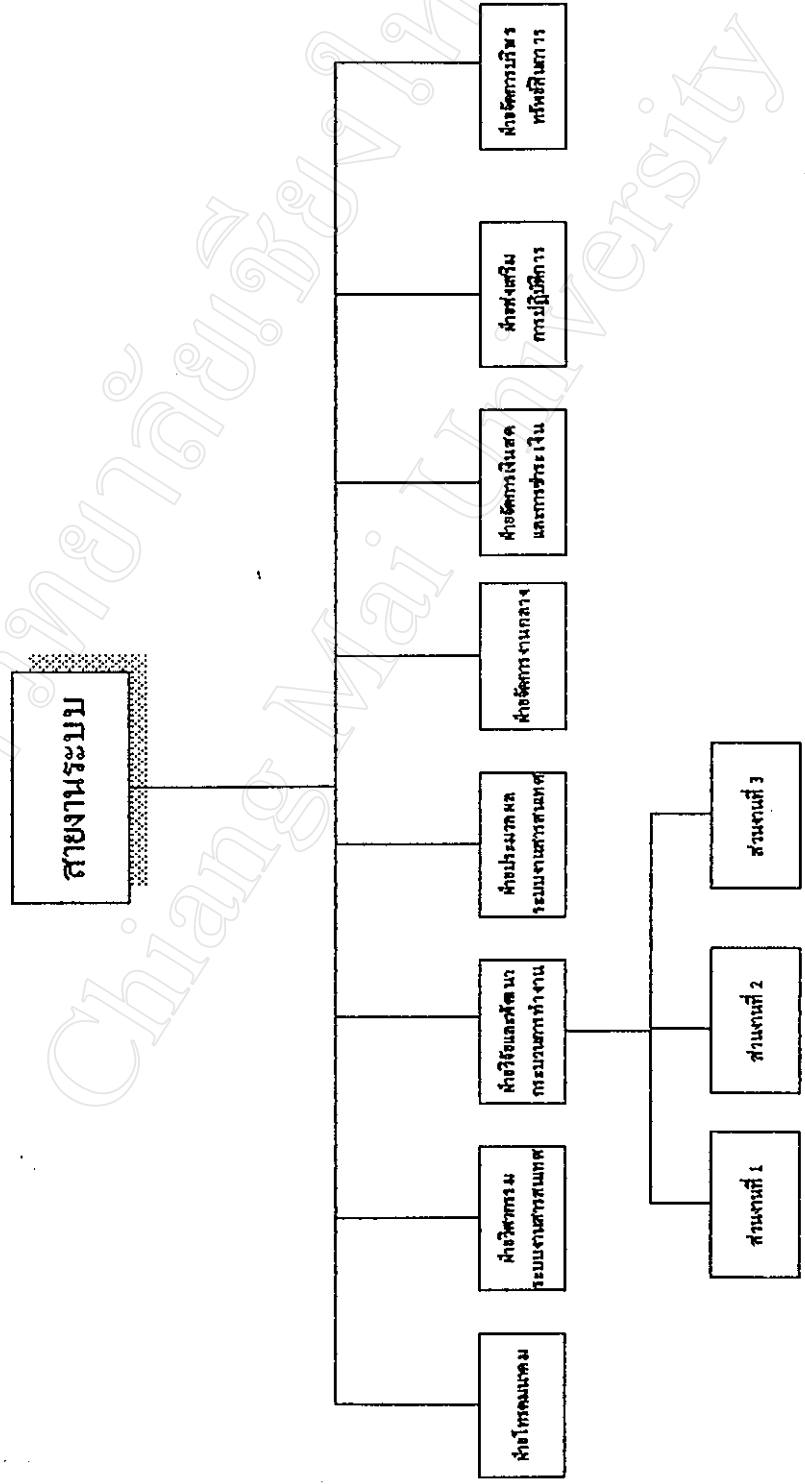
วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกรณีศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจาก

1. ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source of Data)

1.1 เก็บข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและปัญหาของการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) โดยสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงานสาขางานระบบ(ดูรายละเอียดการแบ่งฝ่ายงานในสาขางานระบบในแผนภาพที่3-1) ซึ่งเป็นผู้ที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)โดยตรง และพนักงานฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน สาขางานระบบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวม 5 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวแบบมีจุดความสนใจเฉพาะ(Focused Individual Interview) และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง(Semi-Structured) ดังแสดงในภาคผนวก

แผนภาพที่ 3-1 รายละเอียดการแบ่งฝ่ายงานในสายงานระบบ



ที่มา: การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ และพัฒนากระบวนการทำงาน สายงานระบบ

1.2 เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการนำไปใช้(Systems Uses) และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำไปใช้ของผู้ใช้โดยแบ่งเป็น

1.2.1 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้เครือข่าย อินทราเน็ตในธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่(ซึ่งตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร) ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้ ณ เดือน มิถุนายน 2542 เท่ากับ 2,551 คน โดยการศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก(Convenient Sampling)¹⁵ โดยมีการแจกแบบสอบถามผ่านทางโปรแกรมโลตัสโน้ตส์ในธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ และขอความร่วมมือให้ผู้ใช้โลตัสโน้ตส์ตอบแบบสอบถาม และส่งกลับมาให้ฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน สายงานระบบ และใช้ขนาดตัวอย่างตามเกณฑ์ในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่นิยมกันทั่ว ๆ ไป นั่นคือ สำหรับประชากรที่มีจำนวนเป็นพัน ขนาดตัวอย่างควรมีประมาณ 10 % ของประชากร¹⁶ หรือคิดเป็น 255 คนสำหรับการศึกษานี้ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลจริง ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 296 ชุด

อนึ่งก่อนที่จะมีการแจกแบบสอบถามผ่านทางโปรแกรมโลตัสโน้ตส์นั้นได้มีการทดสอบแบบสอบถามกับพนักงานในสายงานวิจัษธุรกิจรวม 2 คน และทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นที่เข้าใจกับผู้ใช้โลตัสโน้ตส์ทั่วไปได้ดียิ่งขึ้น

1.2.2 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรของผู้ใช้เครือข่าย อินทราเน็ตในธนาคารกสิกรไทย จำนวน 3 สำนักงานเขตที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา ถนนช้างคลาน สาขาสี่แยกสนามบิน และสาขา ถนนมหิดล) โดยเลือก 3 สำนักงานเขตนี้เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้ทั่วประเทศ เนื่องจากเป็นสำนักงานเขตที่มีจำนวนสาขาในความรับผิดชอบมากและเป็นสำนักงานเขตในกลุ่มแรกที่มีการนำเครือข่ายอินทราเน็ตมาใช้ โดยแต่ละสำนักงานเขตจะมีจำนวนผู้ใช้ 3 คน (ผู้จัดการเขต 1 คน และผู้ช่วยผู้จัดการเขต 2 คน)

2. ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source of Data)

ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร งานวิจัยและเอกสารอ้างอิงอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง เอกสารสรุปการบรรยายเรื่อง “ระบบ Intranet และ Lotus Notes ใน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย” ซึ่งเป็นเอกสารของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)

¹⁵ จินตนา สุนทรธรรม. วิจัยธุรกิจ. ลำปาง: วิทยาลัยโยนก, 2538. หน้า 21.

¹⁶ เรื่องเดียวกัน. หน้า 16.

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ลักษณะ

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยรวบรวมข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์และนำมาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบกับแนวคิดการพัฒนาระบบแบบต่างๆ ได้แก่ แนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (Systems Development Cycle) แนวคิดการสร้างต้นแบบ (Prototyping) แนวคิดผู้ใช้พัฒนาขึ้นเอง (End-User Development) แนวคิดการพัฒนาระบบโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Developing Systems with Application Software Packages) แนวคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยการใช้บริการภายนอก(Outsourcing Information Systems) ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามวิธีของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) เป็นอย่างไร แนวทางการปรับปรุงแก้ไขควรเป็นอย่างไร และการพัฒนาระบบของธนาคารสอดคล้องกับแนวคิดทางด้านความสำเร็จและล้มเหลวของระบบ(System Success and Failure: Implementation) หรือไม่ อย่างไร

2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เป็นการสรุปและประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ และใช้การวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่(Frequency) อัตราร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และฐานนิยม(Mode)

แบบสอบถามดังกล่าวคือ แบบสอบถามผู้ใช้ โลตัส โน้ตส์ ในธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)ซึ่งแสดงไว้ในภาคผนวก แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็นสองส่วน ส่วนที่หนึ่งเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม(คำถามข้อที่หนึ่งถึงข้อที่หก) ส่วนที่สองเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม โลตัส โน้ตส์(คำถามข้อที่เจ็ดถึงข้อที่สิบหก) โดยในการวิเคราะห์ ได้มีการใช้การแจกแจงความถี่(Frequency) อัตราร้อยละ(Percentage) และฐานนิยม(Mode) ในแบบสอบถามทุกข้อ และมีการใช้ค่าเฉลี่ย(Mean)ในแบบสอบถามข้อที่สิบสามถึงข้อที่สิบห้า โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

สำหรับข้อที่สิบสามและข้อที่สิบสี่

ดีมาก	5	คะแนน
ดี	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
ควรปรับปรุง	2	คะแนน
ควรปรับปรุงมาก	1	คะแนน

สำหรับข้อที่สิบห้า

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

สำหรับคะแนนในข้อที่สิบสามถึงข้อที่สิบห้านี้ จะนำมาหาค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวจาก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีเกณฑ์ในการ ให้คะแนนดังนี้

ดีมาก	ค่าเฉลี่ย	5.0-4.5
ดี	ค่าเฉลี่ย	4.4-3.5
ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	3.4-2.5
ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	2.4-1.5
ควรปรับปรุงมาก	ค่าเฉลี่ย	1.4-1.0

นอกจากนี้ยังมีการใช้การแจกแจงข้อมูลเชิงสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวในรูปของ ตาราง(Crosstabulation)ด้วย ดังแสดงไว้ในภาคผนวก

ระยะเวลาในการศึกษา

ในการศึกษานี้ใช้เวลาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2541 ถึงเดือนธันวาคม 2542 โดยมีระยะเวลา การดำเนินการศึกษา และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังแสดงในแผนภาพที่ 3-2 และ 3-3 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3-2 ระยะเวลาการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษา	ธ.ค.41	ม.ค.-มี.ค.42	เม.ย.-มิ.ย.42	ก.ค.-ก.ย.42	ต.ค.-ธ.ค.42
1.ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	←→				
2.สัมภาษณ์รองผู้อำนวยการและ พนักงานฝ่ายวิจัยและพัฒนา กระบวนการทำงาน		←→			
3. เก็บแบบสอบถาม				←→	←→
4.วิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูล			←→	←→	←→

แผนภาพที่ 3-3 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลา	กิจกรรม	ผู้ร่วมกิจกรรม	ผลที่ได้รับ
2 มีนาคม 42	สัมภาษณ์	- รองผู้อำนวยการและ พนักงานฝ่ายวิจัยและ พัฒนากระบวนการทำงาน 4 คน	- ขั้นตอนการพัฒนาเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นในภาพรวมและในราย ละเอียดบางส่วน
มิถุนายน-กรกฎาคม 42	สัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์	- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย และพัฒนากระบวนการ ทำงาน	- เพิ่มเติมความเข้าใจในขั้น ตอนการพัฒนาเครือข่าย อินเทอร์เน็ตในภาพรวม
3 สิงหาคม 42	สัมภาษณ์	- รองผู้อำนวยการและ พนักงานฝ่ายวิจัยและ พัฒนากระบวนการทำงาน 3 คน - พนักงานสายงานวิจัฯธุรกิจ 2 คน	- ขั้นตอนการพัฒนาเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและปัญหาที่เกิดขึ้น ในรายละเอียดทั้งหมด - การทดสอบแบบสอบถาม
กันยายน-ตุลาคม 42	เก็บแบบสอบถาม	- ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตใน ธนาคารกสิกรไทยสำนัก งานใหญ่	- แบบสอบถามจำนวน 296 ชุด
1-15 พฤศจิกายน 42	เก็บแบบสอบถาม	- ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตใน ธนาคารกสิกรไทยสำนัก งานเขต 3 แห่งในจังหวัด เชียงใหม่	- แบบสอบถามจำนวน 9 ชุด