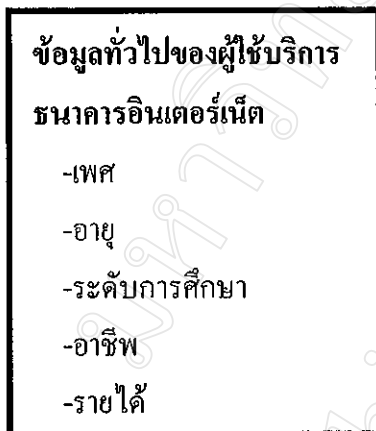


บทที่ 4

ระเบียบวิธีวิจัย

4.1 กรอบแนวคิดทางการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้ทราบปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามกรอบแนวคิดดังนี้



พฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคลธนาคารไทยพาณิชย์ ในการ ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเชียงใหม่

- ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต
- ค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต
- ระยะเวลาในการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต
- การรับรู้ข่าวสารการสมัครใช้บริการ
- สถานที่ใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต
- บริการของธนาคารอินเทอร์เน็ตที่ใช้
- สิ่งจูงใจที่ทำให้ใช้บริการ
- ความถี่ในการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต
- ความสะดวกในการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต
- การแนะนำบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตแก่ผู้อื่น
- การทราบถึงสิทธิประโยชน์ของบริการ
- ความเชื่อต่อระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

9.2.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้ำส่วนบุคคลที่ได้เปิดบัญชีออมทรัพย์ หรือบัญชีเดินสะพัด หรือบัญชีบัตรเครดิต และสมัครใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 30 มีนาคม 2544 จำนวน 2,100 ราย

9.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ใช้ บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 ราย

4.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของลูกค้ำส่วนบุคคล ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดแหล่งข้อมูลดังนี้

9.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้ บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และปัญหาการใช้ธนาคาร อินเทอร์เน็ต โดยการสร้างแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

9.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากตำรา วารสาร บทความ สิ่งตีพิมพ์ และงานวิจัยอื่นๆ ที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว รวมทั้งข้อมูลใน Web site ทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้อง

4.4 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้ำ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์การใช้อินเทอร์เน็ต ค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป เช่น การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์การใช้อินเทอร์เน็ต ค่าใช้จ่ายการใช้อินเทอร์เน็ต
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรม ของลูกค้ำส่วนบุคคลธนาคารไทยพาณิชย์ ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น สถานที่ที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ที่ใช้บริการ บริการที่ใช้ในธนาคาร อินเทอร์เน็ต การรับรู้ข่าวสารการสมัครใช้บริการ การทราบถึงสิทธิ

ประโยชน์ของบริการ การรับทราบถึงระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สิ่งจูงใจที่ทำให้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์บอกต่อเกี่ยวกับบริการ

-ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของลูกค้าส่วนบุคคล ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น ความปลอดภัยของข้อมูล ค่าธรรมเนียมธนาคาร ความสะดวกในการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ต

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

- 9.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าในส่วนที่ 1 ใช้สถิติเพื่อหาความถี่ และ อัตราส่วนร้อยละ
- 9.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในการใช้อินเทอร์เน็ตในส่วนที่ 2 ใช้สถิติเพื่อหาความถี่และร้อยละ
- 9.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 3 สอบถามพฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติเพื่อหาความถี่ร้อยละ และการทดสอบ ไค-สแควร์
- 9.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 4 สอบถามถึง ปัญหาการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของลูกค้าส่วนบุคคล ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้ความถี่ร้อยละ

4.6 การรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษาคือ การรายงานสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการอธิบายข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางค่าร้อยละ (Percentage) และใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-Square) วัดความแตกต่างของตัวแปรที่มีมาตราวัด (Scale of measurement) ข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Data)

4.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2543 ถึง เดือนสิงหาคม 2544 รวมเป็นเวลา 10 เดือน