

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีขอบเขตและวิธีวิจัยดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในครั้งนี้นำประกอบด้วย การศึกษาถึงปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้คอมพิวเตอร์บริการลูกค้าและระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านจิตวิทยา

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานของธนาคารพาณิชย์ที่ต้องใช้ คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน และสื่อสารภายในธนาคารพื้นที่อำเภอเมือง 10 แห่ง 23 สาขา จำนวน 191 คน (จากการโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่ธนาคารแต่ละแห่งทั้ง 23 สาขา เดือน มีนาคม 2547) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ในธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาครจำนวน 191 คนโดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆ และทางระบบ Internet

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) ประกอบด้วย 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงานที่ธนาคาร ตำแหน่ง และระดับรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ในการใช้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกายภาพ และจิตวิทยาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านกายภาพ และจิตวิทยาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุง และสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่พนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจมีหลักการให้คะแนนและแปลผลตามหลักของ Rating Scale ดังนี้

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

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายความพึงพอใจและปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของผลต่างระหว่างความพึงพอใจปัจจุบัน กับ
ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ผลต่าง	ความหมาย
ไม่เกิน 0.49	มีผลน้อย
0.50-1.49	มีผลปานกลาง
1.50 ขึ้นไป	มีผลมาก

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 7 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน
มีนาคม 2547 จนถึงเดือน กันยายน 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved