

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking system (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนการดำเนินงานศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

### รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัย 2 รูปแบบ หรือ 2 วิธี ได้แก่

(1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) และ (2) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษา โดยเน้นทำการศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเอกสาร จากบทความ ตำรา เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้งหมดที่สำคัญๆ และได้นำมาวิเคราะห์สังเคราะห์ แนวคิดเหล่านั้นออกมาเป็นองค์ประกอบในการสร้างกรอบแนวความคิด การกำหนดสมมติฐาน รวมถึงการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าตามกระบวนการต่อไป

(2) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Quantitative) ในการสอบถามพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาของฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ใช้ระบบงาน Core Banking Systems (CBS) โดยแบบสอบถามนั้นจะมีการทดสอบความถูกต้องในเนื้อหา (Content validity) ความ

ถูกต้องในการสร้าง (Construct validity) ความใช้ได้ ในทางปฏิบัติ (Practicality) ก่อนนำข้อมูลไปใช้ในทางสถิติหรือหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking system (CBS)

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### ประชากร

การศึกษาครั้งนี้มีประชากร เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking system (CBS) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รวมทั้งหมด 11 จังหวัด 149 สาขา

### กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2552, หน้า 140-142) จากจำนวนสาขา ทั้งหมด 149 สาขา ดังนี้

### สูตรการคำนวณ

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

โดยที่ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างคือ 0.05  
(ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

แทนค่าตามสูตรได้ผลดังนี้

$$n = \frac{149}{1 + 149 (0.05)^2}$$

$$n = 108.56$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีจำนวน 108 คน

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานบัญชี ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

สำนักงานจังหวัด	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
อุดรธานี	20	15
ขอนแก่น	24	18
ร้อยเอ็ด	18	14
กาฬสินธุ์	14	10
เลย	17	12
สกลนคร	14	10
นครพนม	11	8
มหาสารคาม	13	9
หนองคาย	6	4
บึงกาฬ	6	4
หนองบัวลำภู	6	4
<b>รวม</b>	<b>149</b>	<b>108</b>

## ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพ จึงแบ่งเป็นตามกระบวนการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร โดยค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ คุณภาพของสารสนเทศทางบัญชี ประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. พัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามปลายปิด

2.1 จัดทำแบบสอบถาม ซึ่งปรับปรุงมาจาก นิสานถ เหมือนสิงห์ (2553) ตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน เพื่อให้รายละเอียดครอบคลุมถึงความมุ่งหมายและสมมติฐานของการศึกษา

2.2 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาได้นำมาปรับให้เหมาะสม และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.3 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา

3. วางแผนการจัดเก็บข้อมูล
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำมาประมวลผล
5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
6. สรุปผลวิเคราะห์และรายงานผลการศึกษา

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ปรับปรุงจาก นิสานาด เหมือนสิงห์ (2553) ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด โดยแบ่งโครงสร้างคำถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชีฝ่ายกิจการสาขา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในธนาคาร ประสบการณ์การทำงาน และระบบงานย่อยของ CBS ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยการใช้งานของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS จำนวน 5 ข้อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

## การรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเพื่อเตรียมนำส่งทางไปรษณีย์
2. ขอนหนังสือจากคณะบดีมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยแนบพร้อมทั้งแบบสอบถาม ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่อขออนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
3. ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ให้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยแนบซองจดหมายตอบกลับแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของคำตอบ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลและนำมาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งเป็นการแทนค่าตัวแปรด้วยสัญลักษณ์ที่โปรแกรมทางสถิติสามารถอ่านค่าได้สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระกลุ่มใดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้มากกว่า และตัวแปรอิสระตัวใดมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 การตรวจสอบข้อมูล ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## ส่วนที่ 1 การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยจะทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตามที่กำหนดไว้ในกรอบแนวคิด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ เพื่อดูว่าตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกทำเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation matrix) ส่วนขั้นตอนที่ 2 หาค่าความทนทาน (Tolerance) และหาค่า VIF เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนไว้ ดังนี้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชีฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม) โดยการแจกความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

1.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานบัญชีฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน เกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS (ส่วนที่ 2 และ 3 ของแบบสอบถาม) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลวิจัยโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม มีดังนี้ (นิสานาถ เหมือนสิงห์, 2553, หน้า 36)

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากการคำนวณข้างต้น สามารถนำมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

จากกรอบแนวคิด ผู้วิจัยจะทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 1) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis)

### สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 3 นี้ เป็นการกำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา โดยผู้วิจัยใช้รูปแบบการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 149 คน และกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบสมมติฐาน ได้มาจากการคำนวณ สูตรของ Taro Yamane จำนวน 108 คน สถิติพื้นฐานที่ใช้วิเคราะห์ประกอบด้วย (1) ความถี่และร้อยละ (Frequency and percentage) (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) (3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity test) โดยการหาค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation matrix) พร้อมหาค่าความทนทาน (Tolerance) และหาค่า VIF ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะได้นำเสนอในบทต่อไป