

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการในรูปแบบเชิงพรรณนาวิเคราะห์ โดยอาศัยข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสร้างแบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (PRIMARY DATA)

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (ACCIDENTAL SAMPLING)

1.1 โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงการรู้จักและการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 การใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ปัญหาของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนแต่ไม่ใช้บริการ

ส่วนที่ 6 ปัญหาของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน

1.2 ลักษณะของคำถาม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลตามความเป็นจริงส่วนบุคคลของผู้ตอบเป็นลักษณะคำถามปิด (CLOSED - END QUESTION) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนและใช้บริการ

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนแต่ไม่ใช้บริการ

กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนและไม่ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 และ 4 เป็นคำถามสำหรับกลุ่มที่ 1 คือกลุ่มที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน และใช้บริการ ซึ่งลักษณะของคำถาม ต้องการที่จะทราบถึงการใช้บริการบัวหลวงโฟน และปัญหาที่เคยประสบจากการใช้บริการรวมถึงข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามสำหรับกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนแต่ไม่ใช้บริการ ซึ่งลักษณะของคำถามต้องการทราบถึงสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ใช้บริการ

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามสำหรับกลุ่มที่ 3 คือกลุ่มที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนและไม่ใช้บริการ ซึ่งลักษณะของคำถามต้องการทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (SECONDARY DATA)

โดยการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากส่วนการตลาดสนเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง เฉพาะลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น ประมาณ 140,000 คน ตามแนวคิดของ YAMANE⁵ ซึ่งแสดงไว้ว่า จำนวนประชากรที่มากกว่า 100,000 คนขึ้นไป ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% ต้องสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (ACCIDENTAL SAMPLING) ตามสาขาต่าง ๆ ซึ่งขนาดตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด มีการแยกรายละเอียดประกอบด้วย

1. สาขาประตูเชียงใหม่	จำนวน 40 ชุด
2. สาขาศรีนครพิงค์	จำนวน 40 ชุด
3. สาขาท่าแพ	จำนวน 40 ชุด
4. สาขาประตูช้างเผือก	จำนวน 40 ชุด
5. สาขาสันป่าข่อย	จำนวน 40 ชุด
6. สาขาถนนเมืองสมุทร	จำนวน 40 ชุด

⁵ อุตุมพร จามรมาน. การสุ่มตัวอย่างทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดพันธ์พิบบลิส

7. สาขาย่อยช่วงสิงห์	จำนวน 40 ชุด
8. สาขาภาคสวนแก้ว	จำนวน 40 ชุด
9. สาขาข้างคณาน	จำนวน 40 ชุด
10. สาขาถนนสุเทพ	จำนวน 40 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่และอัตราร้อยละ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ และนำเสนอข้อมูลวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง ประกอบคำบรรยายเชิงพรรณนา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University