

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ การศึกษาจะใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากลูกค้าผู้ใช้บริการ บัตรเครดิตจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขา ลำปาง และ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อย ถนนบุญวาทย์ ลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การศึกษาจะใช้การค้นคว้าในรูปแบบต่างๆกล่าวคือ การค้นคว้าจากหนังสือ อังอิง งานวิจัยเกี่ยวกับบัตรเครดิต วารสาร หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และข้อมูลจากธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.2.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ใช้เพื่อเก็บรายละเอียดของผู้ถูกสัมภาษณ์ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

3.2.2 แบบทดสอบหาปัจจัยที่ดึงดูดใจลูกค้าในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา เหตุผลที่เลือกบัตรเครดิต ลักษณะการใช้บัตรเครดิต ความพึงพอใจที่จะได้รับในสิทธิ ประโยชน์ จากการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา

3.2.3 แบบทดสอบปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงบัตร เครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา และผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคารต่อไป

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

3.3.2 หาค่าสถิติจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าโดยการแจกแจงความถี่ ค่า ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบหาค่านัยสำคัญทางสถิติ และทดสอบหาปัจจัยที่ดึงดูดใจลูกค้าในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา

3.3.3 แบบสอบถามปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้ค่าแจกแจงความถี่และร้อยละ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ได้ทำการให้สัญลักษณ์ในแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ (โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์) แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น

3.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่แบบร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริหารในการใช้บัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง จำแนกตามสถานภาพ การวัดระดับความพึงพอใจ เหตุผลของลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่แบบร้อยละ (Percentage) และจัดลำดับความสำคัญของคำตอบ

3.4.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริหาร ในการใช้บัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปางในเรื่องปัญหาและเหตุผลในการใช้บัตรเครดิต ใช้การวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (T-test) โดยวัดระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ 0.05

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและเหตุผลในการใช้บัตรเครดิต โดยแบ่งช่วงระดับความคิดเห็นเป็นดังนี้

1.00 - 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	น้อยมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	น้อย
3.50 - 4.49	หมายถึง	ปานกลาง
4.50 - 5.49	หมายถึง	มาก
5.50 - 6.00	หมายถึง	มากที่สุด

แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ใช้ค่าแจกแจงความถี่แบบร้อยละ (Percentage)