

### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีวิจัย

##### 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 250 ราย โดยมีวิธีการกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเอาสัดส่วนร้อยละของลูกค้า ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่สาขาหนองประทีป สาขาประตูช้างเผือก สาขาถนนช้างคลาน สาขาถนนมหาราช สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาถนนโชตนา และ สาขาย่อยห้วยแก้ว รวมทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนในการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างตามรายละเอียดตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จัดเก็บ

สำนักงานสาขา	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จัดเก็บ
เชียงใหม่	5,518	20.79	52
หนองประทีป	3,627	13.67	34
ถนนช้างเผือก	2,935	11.06	28
ถนนช้างคลาน	2,341	8.82	22
ถนนมหาราช	2,464	9.28	23
สี่แยกสนามบิน	1,792	6.75	17
ถนนโชตนา	3,677	13.85	35
ย่อยห้วยแก้ว	4,186	15.77	39
รวม	26,540	100.00	250

โดยมีช่วงระยะเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือน กรกฎาคม 2547

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ประกอบด้วย

2.1 การเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

2.2 เหตุผลในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2.3 ลักษณะการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

2.4 เหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับธนาคารอื่น

2.5 การเลือกประเภทการทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ประกอบด้วย

3.1 ด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม

3.2 ด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็ม

3.3 ด้านการทำรายการต่างๆ

3.4 ด้านอื่นๆ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มมี

ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) โดยมีระดับดังนี้

ระดับของการส่งผลต่อการใช้บริการ	คะแนน
ไม่ส่งผล	0
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

## เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	การแปลความหมาย ระดับความคิดเห็น
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	น้อย
2.50 – 3.49	ปานกลาง
3.50 – 4.49	มาก
4.50 – 5.00	มากที่สุด

## 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่เกี่ยวกับสาเหตุการใช้ – ไม่ใช่ บริการทางการเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากการถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม พฤติกรรมการใช้บริการ และปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย วารสาร บทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 3.4 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมทั้งหมด ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยการนำมาแจกแจงความถี่ ร้อยละ
- 2) พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยการนำมาแจกแจงความถี่ ร้อยละ และหาค่าเฉลี่ย
- 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม หาค่าเฉลี่ย และแปลผลเทียบเกณฑ์
- 4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square test ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 5%