

บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการวิจัยจะเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยลูกค้าสาขาประตูเชียงใหม่ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาท่าแพ สาขาประตูช้างเผือก สาขาสันป่าข่อย สาขานนเมืองสมุทร สาขาย่อยช่วงสิงห์ สาขานนสุเทพ สาขา กาดสวนแก้ว และสาขานนช้างคลาน รวม 10 สาขา ใช้แบบสอบถามสาขาละ 40 ชุด รวมทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ถึงที่มาและนโยบายของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลที่ใช้สอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลูกค้าสาขา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดสอบถามถึงปัญหา และแสดงความคิดเห็นการใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) จำนวนและการหาค่าร้อยละ
2. จากแบบสอบถามโดยทำการหาค่าสถิติโดยการแจกแจงความถี่ คะแนน คะแนนรวม

ค่าเฉลี่ย และลำดับที่

มาตราส่วนประมาณค่าคะแนนความคิดเห็นที่ใช้วัดปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าที่เปิดบัญชีใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม เป็นการใช่วิธีการของไลสเกิต สเกล (Likert's Scale) ดังนี้

คะแนนความคิดเห็นของลูกค้า	ระดับคะแนน	ช่วงของค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.51-5.00
เห็นด้วย	4	3.51-4.50
ไม่แน่ใจ	3	2.51-3.50
ไม่เห็นด้วย	2	1.51-2.50
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1.00-1.50

3. จากแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม
ทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา บรรยายและตีความ

แบบสอบถามชุดนี้ได้นำไปทดสอบ (Pre-Test) ที่ตู้เอทีเอ็มบริเวณหน้าธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) สาขาถ้ำพูน จำนวน 80 ชุด คิดเป็นร้อยละ 20.00 ของแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน
400 ร้อยชุด ค่าความเชื่อมั่น (Alpha) เท่ากับ .7204 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมทั้ง
ฉบับใช้ได้ จึงนำไปใช้จริงต่อไป