

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของลูกค้าธนาคารหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” โดยทำการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร 2 สาขา คือ สาขาเชียงรายและสาขาห้าแยกพ่อนเมืองราย กำหนดกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 250 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม(questionnaire) 1 ข้อคำถามมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด สร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บัตรเอทีเอ็ม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคาร
กรุงเทพ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของลูกค้าที่ใช้บัตร
เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์”

3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บัตรบีเฟิสต์ของธนาคารกรุงเทพ สาขาเชียงราย และ สาขาห้าแยกพ่อนเมืองราย จังหวัดเชียงราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษารวบรวมเอกสาร หนังสือ รายงานและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มาจากแบบสอบถามทั้งหมดนำมาตรวจสอบความถูกต้องและทำการบันทึกรหัสของข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) และค่าเฉลี่ย(Mean)

2.ในการวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้แบ่งมาตรฐานของระดับอิทธิพลโดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า(Likert Scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ มีอิทธิพลมากที่สุด มีอิทธิพลมาก มีอิทธิพลปานกลาง มีอิทธิพลน้อย และมีอิทธิพลน้อยที่สุดใน การแปลความหมายของคะแนนใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ และผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผลโดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย(mean) ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

อิทธิพลมากที่สุด	5 คะแนน
อิทธิพลมาก	4 คะแนน
อิทธิพลปานกลาง	3 คะแนน
อิทธิพลน้อย	2 คะแนน
อิทธิพลน้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลความหมาย

ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (อ้างใน ประคอง กรรณสูต , 2542 , หน้า 72) ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง	มีอิทธิพลมากที่สุด
ช่วงคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง	มีอิทธิพลมาก
ช่วงคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง	มีอิทธิพลปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง	มีอิทธิพลน้อย
ช่วงคะแนน	1.00-1.50	หมายถึง	มีอิทธิพลน้อยที่สุด

3.5 ระยะเวลาและแผนในการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 5 เดือน ระหว่างเดือน สิงหาคม 2545 ถึง เดือนมกราคม 2546