

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การคัดเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### การคัดเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาคือผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ของสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2541 มีจำนวนผู้ถือบัตรรวมทั้งสิ้น 6,817 ราย เมื่อนำมาเทียบกับตารางเครซีและมอร์แกน (KREJCIE & MORGAN)<sup>6</sup> จำนวนตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนได้ต้องไม่น้อยกว่า 364 ตัวอย่าง แต่เนื่องจากประชากรที่ทำการศึกษา เป็นลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารที่กระจายไปในแต่ละสาขา และโอกาสที่จะพบตัวลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขามีโอกาสน้อย และมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 250 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มเพื่อต้องการให้ตัวอย่างที่จะถูกเลือกมีโอกาสเท่าๆกัน โดยกำหนดตามสัดส่วนปริมาณผู้ถือบัตรเครดิตของแต่ละสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

สาขา	จำนวนผู้ถือบัตร	จำนวนตัวอย่าง
ท่าแพ	1,291	47
ศรีนครพิงค์	777	29
สันป่าข่อย	1,029	38
ประตูช้างเผือก	1,146	42
ถนนช้างคลาน	825	30
ประตูเชียงใหม่	583	21
ถนนสุเทพ	679	25
ข่วงสิงห์	57	2
กาดสวนแก้ว	345	13
ถนนเมืองสมุทร	87	3
รวม	6,817	250

<sup>6</sup> Uma Sekaran, *Research methods for business* (New York : John Wiley & Sons, Inc ,1992 ).

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสร้างแบบสอบถาม ทำการสอบถามจากผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แบบสอบถามจะประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตและปัจจัยที่เป็นปัญหามีผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 แห่ง ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง ทำการรวบรวมแบบสอบถามจากสาขาต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณหาค่าสถิติตามที่ต้องการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและความเรียง

4.2 แบบสอบถามบางตอนในส่วนของพฤติกรรม และความคิดเห็น เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จึงได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้นำหน้าให้คะแนนเป็น	5
มาก	”	4
ปานกลาง	”	3
น้อย	”	2
ไม่เคย หรือ ไม่มีปัญหา	:”	1

เกณฑ์การแปลผล ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย และได้แบ่งระดับคะแนนค่าเฉลี่ยออกเป็นค่าระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	" ระดับมาก
2.51 - 3.50	" ระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	" ระดับน้อย
1.00 - 1.50	" ระดับไม่เคย หรือ ไม่มีปัญหา

4.3 แบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจต่อบริการบัตรเครดิต เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ จึงได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	4
ปานกลาง	"	3
น้อย	"	2
ไม่พอใจ	"	1

เกณฑ์การแปลผล ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย และได้แบ่งระดับคะแนนค่าเฉลี่ยออกเป็นค่าระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
2.51 - 3.25	" ระดับปานกลาง
1.76 - 2.50	" ระดับน้อย
1.00 - 1.75	" ระดับไม่พอใจ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE)
- 2 ค่าเฉลี่ย (ARITHMETIC MEAN หรือ X)
- 3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STANDARD DEVIATION หรือ S.D)

