

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการเงินสดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ที่มุ่งศึกษาถึงความต้องการใช้บริการเงินสดของลูกค้าธนาคาร รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเงินสด ตลอดจนความคิดเห็นและปัญหาจากการใช้บริการเงินสดของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว ดังนั้น ในการศึกษานี้ได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มีดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลในรูปการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งรวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในรูปแนวความคิด ทฤษฎีทางวิชาการ ซึ่งรวบรวมจากบทความทางวิชาการ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ รายงานสถิติต่าง ๆ รวมทั้งรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้

#### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ลูกค้าผู้ถือบัตรเงินสดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 สาขา รวมบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการเงินสดทั้ง 5 สาขา ในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวน 5,906 บัญชี (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545) ดังนั้น ประชากรที่ใช้ศึกษานี้มีจำนวน 5,906 ราย

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ลูกค้าผู้ถือบัตรเงินสดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 สาขา โดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม 2546 และกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างใน ธนิน อนุমানราชธน, 2538) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา} = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $N =$  จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด  $= 5,906$  ราย  
 $e =$  ค่าความคลาดเคลื่อน  $= 0.05$

$$\text{จึงได้ จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา} = \frac{5,906}{1 + 5,906(0.05)^2} = 375 \text{ ราย}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเพื่อใช้ศึกษาในครั้งนี้จึงมีจำนวน 375 ราย

ส่วนการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละสาขา คำนวณตามสัดส่วนบัญชีลูกค้าผู้ถือบัตรเงินสด โดยเทียบกับจำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมดด้วยวิธีเทียบสัดส่วนดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละสาขา} = \frac{\text{จำนวนบัญชีแต่ละสาขา} \times \text{จำนวนตัวอย่าง}}{\text{จำนวนบัญชีทั้ง 5 สาขา}}$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างสาขาที่ 1  $= \frac{2,241 \times 375}{5,906} = 142$  ราย

สำหรับจำนวนตัวอย่างสาขาอื่น ๆ ก็ใช้วิธีการคำนวณเหมือนตัวอย่างข้างต้นด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามสาขาธนาคาร 5 สาขา

สาขาธนาคาร	จำนวนบัญชีลูกค้าผู้ถือบัตรเงินสด <sup>1</sup> (บัญชี)	จำนวนตัวอย่างแต่ละสาขา <sup>2</sup>	
		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สาขาที่ 1	2,241	142	37.9
สาขาที่ 2	780	50	13.3
สาขาที่ 3	728	46	12.3
สาขาที่ 4	1,305	83	22.1
สาขาที่ 5	852	54	14.4
รวม	5,906	375	100.0

ที่มา : <sup>1</sup> ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2546)

<sup>2</sup> จากการคำนวณโดยวิธีเทียบสัดส่วนดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ ระยะทางโดยเฉลี่ยที่อยู่ห่างจากธนาคาร เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้เดินทางเพื่อไปใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ และบริการที่ใช้ และข้อมูลการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิต ได้แก่ การได้รับ/ไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร แหล่งข้อมูลข่าวสาร และความถี่ที่ได้รับรู้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บัตรเครดิต

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิต ความต้องการใช้บริการ ตลอดจนเหตุผลที่มีความต้องการและไม่ต้องการใช้บริการบัตรเครดิต โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

#### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเครดิต

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการบัตรเครดิต ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือด้านรูปลักษณะบัตร ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2538 : 166 – 167) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความต้องการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2538 : 166 – 167) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ

### 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. จัดทำหนังสือแสดงความประสงค์และขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้จัดการสาขาธนาคารทั้ง 5 สาขา เพื่อใช้สถานที่สาขาธนาคารเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากลูกค้าธนาคารเฉพาะผู้ที่ถือบัตรเงินสด พร้อมทั้งแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้สำหรับแต่ละสาขาธนาคารไปด้วย เพื่อพิจารณาอนุมัติให้ใช้สำนักงานสาขาเป็นสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารต่อไป
2. เมื่อสาขาธนาคารทั้ง 5 สาขา ได้พิจารณาอนุมัติให้ใช้สถานที่ที่เป็นพื้นที่ศึกษาแล้ว จึงได้ประสานไปยังพนักงานสาขาธนาคารแต่ละสาขา เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจถึงรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้เป็นที่เข้าใจถูกต้องตรงกันก่อนดำเนินการรวบรวมข้อมูล
3. ในขณะที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล พนักงานสาขาธนาคารจะสอบถามกลุ่มเป้าหมายทุกรายก่อนว่าเป็นผู้ถือบัตรเงินสดของธนาคารหรือไม่ ถ้ากลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้าผู้ถือบัตรเงินสดก็จะสอบถามอีกว่าเคยตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้แล้วหรือไม่ หากเคยตอบแล้วก็จะไม่เก็บข้อมูลจากผู้นั้นอีก แต่ถ้ายังไม่เคยตอบก็จะแจกแบบสอบถามให้ตอบ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เก็บข้อมูลซ้ำซ้อน โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวนี้ จนได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ คือ 375 ราย
4. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาที่นัดหมายไว้ จึงติดต่อไปยังสาขาธนาคารทั้ง 5 สาขา เพื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนไว้ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถามแต่ละชุด พร้อมทั้งคัดแยกประเภทตามตัวแปรที่ใช้ศึกษา
2. ตรวจสอบให้คะแนนและลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนที่ 1 (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) และส่วนที่ 2 (ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บัตรเงินสด) ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบหลายตัวเลือก และกำหนดให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว กำหนดให้ลงรหัสข้อมูลตามหมายเลขคำตอบของแต่ละข้อ (ดูแบบสอบถามในภาคผนวกประกอบ)
- ข้อมูลในส่วนที่ 3 (ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด) และส่วนที่ 4 (ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและการลงรหัสไว้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน	การลงรหัสข้อมูล
น้อยที่สุด	1 คะแนน	1
น้อย	2 คะแนน	2
ปานกลาง	3 คะแนน	3
มาก	4 คะแนน	4
มากที่สุด	5 คะแนน	5

3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยข้อมูลในส่วนที่ 1 (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) และส่วนที่ 2 (ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บัตรเครดิต) ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลในส่วนที่ 3 (ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิต) ใช้ค่าสถิติแบบพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และได้กำหนดเกณฑ์การจัดระดับหรือการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การจัดระดับหรือแปลความหมาย
1.00 – 1.49	ปัจจัยมีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	ปัจจัยมีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับน้อย
2.50 – 3.49	ปัจจัยมีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	ปัจจัยมีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับมาก
4.50 – 5.00	ปัจจัยมีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับมากที่สุด

ทำนองเดียวกันข้อมูลส่วนที่ 4 (ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต) ใช้ค่าสถิติแบบพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์การจัดระดับหรือแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การจัดระดับหรือแปลความหมาย
1.00 – 1.49	มีปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตในระดับมากที่สุด

4. สำหรับการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยสถิติไคสแควร์ ( $\chi^2$ )

### 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในศึกษา

การศึกษานี้มีระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 10 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2545 ถึงเดือนกันยายน 2546



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved