

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 4 บริษัท คือ 1.บริษัท บัตรกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เป็นผู้ออกบัตรเครดิตกรุงไทย 2.บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด เป็นผู้ออกบัตรเครดิตกรุงศรีจี้อี 3.บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ออกบัตรเครดิตเอเม็กซ์ และ 4.บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ออกบัตรเครดิตไดเนอร์ คลับ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิต

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง วงเงินที่ได้รับจากบัตรเครดิต จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าที่ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบัตรเครดิต สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทสินค้าที่นิยมจ่ายด้วยบัตรเครดิต จำนวนครั้งที่ได้รับข่าวสาร

ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตจากสถาบันที่ออกบัตรเครดิต แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ผู้ถือครองบัตรได้รับเกี่ยวกับบัตรเครดิต ปัญหาเกี่ยวกับการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ความเพียงพอของวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับกับค่าใช้จ่าย วงเงินบัตรเครดิตที่ต้องการขยายเพิ่มในกรณีที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิต และสภาพปัญหาที่เคยได้รับ โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านคือ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านความปลอดภัย โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ราย คือ

1.1 กลุ่มลูกค้าของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ถือบัตรเครดิตกรุงไทย โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 80 ราย

1.2 กลุ่มลูกค้าของบริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด ที่ถือบัตรเครดิตกรุงศรีจีอี โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 80 ราย

1.3 กลุ่มลูกค้าของบริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ถือบัตรเครดิตเอเม็กซ์ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 ราย

1.4 กลุ่มลูกค้าของบริษัท ไคเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ถือบัตรเครดิตไคเนอร์สคลับ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในรูปแบบต่างๆ กล่าวคือ การค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงรายงานและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.4 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.4.1 การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามผู้ถือบัตรเครดิต ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น
- พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิต เช่น ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง วงเงินที่ได้รับจากบัตรเครดิต จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าที่ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบัตรเครดิต สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทสินค้าที่นิยมจ่ายด้วยบัตรเครดิต จำนวนครั้งที่ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตจากสถาบันที่ออกบัตรเครดิต แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ผู้ถือครองบัตรได้รับเกี่ยวกับบัตรเครดิต ปัญหาเกี่ยวกับการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ความเพียงพอของวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับกับค่าใช้จ่าย และวงเงินบัตรเครดิตที่ต้องการขยายเพิ่มในกรณีที่วงเงินไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิต สภาพปัญหา เป็นต้น

2) การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบ ตาราง ความถี่ ร้อยละ

3.4.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามลูกค้าบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีกรอบแนวคิด ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
บัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร
พาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต
2. ราคาหรือค่าธรรมเนียม
3. การให้บริการของผู้ออกบัตร
4. การส่งเสริมการตลาด
5. ความปลอดภัย



การถือครองบัตรเครดิต ของ
ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิต
ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่
ธนาคารพาณิชย์

จากกรอบแนวคิดข้างต้น ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อสมมติฐานของการศึกษาในแต่
ละปัจจัยดังนี้

1. เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต หมายถึง บัตรเครดิตมีเงื่อนไขการ
เป็นสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก เช่น การกำหนดรายได้ในการเข้าเป็นสมาชิกต่ำ แสดงถึงจำนวนผู้บริโภคที่
เลือกใช้บริการบัตรเครดิต กล่าวคือ หากกำหนดฐานเงินเดือนไว้ในระดับต่ำ จะทำให้มีผู้ถือครอง
บัตรเครดิตมากหรือเอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย จะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกถือครองบัตร
อีกทั้งการที่บัตรเครดิตมีสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น สามารถใช้บริการจากบัตรเครดิตได้ทั้งในและ
ต่างประเทศ สามารถถอนเงินสดจากเครื่องอัตโนมัติ สามารถเลือกชำระเต็มจำนวนหรือชำระ
บางส่วนได้ มีวงเงินสินเชื่อที่ให้ในบัตรมาก และยังมีหลายวงเงินในบัตรใบเดียวไม่ว่าจะเป็นวงเงิน
ซื้อสินค้า วงเงินถอนเงินสด และวงเงินบัตรเครดิต เป็นต้น ตลอดจนบัตรเครดิตยังสามารถใช้ได้
อย่างแพร่หลายเป็นที่ยอมรับของร้านค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงบัตรเครดิตที่สามารถ
ใช้แสดงเพื่อรับส่วนลดในการใช้บริการตามสถานที่ต่างๆ ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจูงใจให้
ผู้รับบริการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

2. ราคาหรือค่าธรรมเนียม หมายถึง การคิดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และ
ค่าธรรมเนียมในการในอัตราที่เหมาะสม เช่น การมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยหรือชำระเงินนาน การ
คิดอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ การเก็บค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดในอัตรา
ที่เหมาะสม ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าในปีแรกหรือตลอดชีพ มีค่าธรรมเนียมในการชำระ
ล่าช้าอยู่ในอัตราที่เหมาะสม และมีส่วนลดเมื่อปิดยอดผ่อนชำระก่อนกำหนด เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ทำ

ให้ราคาหรือค่าธรรมเนียม เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการและเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

3. การให้บริการของผู้ถือบัตร หมายถึง การให้บริการด้านต่างๆ ของผู้ออกบัตรมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในบริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการสมัครที่มีระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็วและมีขั้นตอนในการสมัครง่าย ไม่ยุ่งยาก ด้านการต้อนรับหรือการให้บริการของพนักงาน โดยมีพนักงานที่คอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงพนักงานมีบุคลิกที่ดี ยิ้มแย้ม มีความเป็นกันเอง และด้านเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวก คือ มีบริการสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีบริการสอบถามข้อมูลและทำรายการต่างๆผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงมีบริการถอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ถือครองบัตรได้รับความพึงพอใจในบริการ และเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

4. การส่งเสริมการตลาด หมายถึง ผู้ออกบัตรที่มีการจัดการด้านการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทางเอกสารไปรษณีย์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ทำให้ผู้ถือบัตรสามารถเข้าถึงบริการบัตรเครดิตได้ง่าย ตลอดจนการที่สถาบันมีกลยุทธ์ทางการตลาดโดยการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิก การจกรายการคะแนนสะสมเพื่อแลกรางวัลต่างๆ เป็นต้น อันเป็นการจูงใจให้ผู้ถือครองบัตรสนใจและเห็นถึงผลดีผลประโยชน์ต่างๆที่จะได้จากการถือบัตร

5. ความปลอดภัย หมายถึง การถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยมากกว่าการถือเงินสด เนื่องจากการถือบัตรเครดิตนั้น โอกาสสูญเสียดังกล่าวจากการสูญหาย หรืออุบัติเหตุ หรือถูกขโมยมีน้อยกว่าการถือเงินสดมาก เพราะถ้าหากบัตรเครดิตหายสามารถแจ้งอายัดบัญชีได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถออกบัตรใหม่ทดแทนได้ นอกจากนี้ยังมีการประกันบัตรหายหรือถูกขโมย และมีการประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางด้วย ดังนั้นผู้ถือครองบัตรจึงเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เหล่านี้ เพื่อซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าที่ร่วมเป็นสมาชิกมากกว่าการถือเงินสดจำนวนมากไว้ใช้จ่าย

2) การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของตนเอง จากปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด นั่นคือลำดับที่ 1, 2, 3, 4, 5 และให้คะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ดังนี้ ลำดับที่ 1 (สำคัญมากที่สุด) ให้

คะแนน 5 คะแนน ลำดับที่ 2 (สำคัญมาก) ให้คะแนน 4 คะแนนลำดับที่ 3 (สำคัญปานกลาง) ให้คะแนน 3 คะแนน ลำดับที่ 4 (สำคัญน้อย) ให้คะแนน 2 คะแนนลำดับที่ 5 (สำคัญน้อยที่สุด) ให้คะแนน 1 คะแนน ตามลำดับ แล้วนำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบ ตาราง ความถี่ ค่าเฉลี่ย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved