

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามผู้บริโภครถจักรยานยนต์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 7 สาขา จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 374 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย บทความ ตลอดจนข้อมูลที่ได้มีการรวบรวมไว้แล้วเกี่ยวกับบัตรเครดิต โดยแหล่งข้อมูลที่ได้คือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และระบบออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนด้วยกัน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น บัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน ลักษณะการใช้บัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต จำนวนเงินที่ใช้ชำระผ่านบัตรเครดิต ฯลฯ มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรเครดิต ลักษณะคำถามเป็นแบบให้คะแนน 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เช่น ประเภทบัตรที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้บริการ และเหตุผลที่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยหลักหรือปัจจัยสำคัญที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ลักษณะคำถามเป็นแบบให้คะแนน 5 ระดับ

### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าที่ถือบัตรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีทั้งหมด 7 สาขา คือ สาขาประตูเชียงใหม่ สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาซอยประตูท่าแพ สาขาท่าแพ สาขาประตูช้างเผือก สาขานนเมืองสมุทร และสาขาซอยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการคัดเลือกตัวอย่างเฉพาะเจาะจงผู้ที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ซึ่งข้อมูลจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่ 8 ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ณ เดือนตุลาคม 2547 พบว่ามีผู้ถือบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2547 จำนวน 5,700 ราย จากจำนวนผู้ยื่นใบสมัครทั้งสิ้น 10,000 ราย (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2547)

### การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ จะคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) (อ้างถึงในบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540) โดยกำหนดยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 หรือร้อยละ 5 โดยนำขนาดประชากรที่ศึกษา คือ 5,700 คนมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

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

โดยที่ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด

การคำนวณ

$$n = \frac{5,700}{1 + (5,700 \times 0.05^2)}$$

$$= 373.77 \text{ หรือไม่น้อยกว่า } 374 \text{ ราย}$$

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 374 ราย โดยมีรายละเอียดและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสาขาดังนี้

สาขา	จำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	จำนวนร้อยละ	จำนวนตัวอย่างในการเก็บข้อมูล
1. สาขาประตูเชียงใหม่	994	17.44	65
2. สาขาสี่แยกสนามบิน	1,016	17.82	67
3. สาขาซอยประตูท่าแพ	598	10.50	39
4. สาขาท่าแพ	923	16.20	61
5. สาขาประตูช้างเผือก	669	11.73	44
6. สาขาเมืองสมุทร	675	11.84	44
7. สาขาซอยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	825	14.47	54
<b>รวม</b>	<b>5,700</b>	<b>100.00</b>	<b>374</b>

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้บัตรของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเพื่อหาค่าความถี่และอัตราส่วนร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ใช้สถิติเพื่อหาค่าความถี่และอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามแนวทางของลิเคทสเกล (Likert Scale) ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540)

ระดับความสำคัญ	คะแนน
สำคัญมากที่สุด	5
สำคัญมาก	4
สำคัญปานกลาง	3
สำคัญน้อย	2
สำคัญน้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.21 - 5.00	สำคัญมากที่สุด
3.41 - 4.20	สำคัญมาก
2.61 - 3.40	สำคัญปานกลาง
1.81 - 2.60	สำคัญน้อย
1.00 - 1.80	สำคัญน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการบัตรเครดิต ใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	ระดับปัญหา
5	ปัญหามากที่สุด
4	ปัญหามาก
3	ปัญหาปานกลาง
2	ปัญหาน้อย
1	ไม่เป็นปัญหา

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
4.21 - 5.00	เป็นปัญหามากที่สุด
3.41 - 4.20	เป็นปัญหามาก

2.61 - 3.40	เป็นปัญหาปานกลาง
1.81 – 2.60	เป็นปัญหาน้อย
1.00- 1.80	ไม่เป็นปัญหา

### สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ จะทำการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูลจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาประตูเชียงใหม่ สาขาสีแยกสนามบิน สาขาซอยประตูท่าแพ สาขาประตูช้างเผือก สาขานนเมืองสมุทร และสาขาซอยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2547 - เดือนพฤษภาคม 2548 รวมระยะเวลาทั้งหมด 8 เดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved