

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาคือ ลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ประจำ และไม่ได้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ใน 5 สาขาประกอบไปด้วย สาขาย่อยสี่แยกหนองหอย (เชียงใหม่) สาขาย่อย เซ็นทรัลแพอรต์ เชียงใหม่ สาขาย่อย ไซตนา สาขาประตูช้างเผือก และสาขาย่อยเซ็นทรัลลาดสวนแก้ว

กลุ่มตัวอย่างเลือกมาจากประชากร โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้ที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ รวมเป็นจำนวน 300 ราย ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มๆ ละ 150 ราย โดยแบ่งออกเป็น

กลุ่มราชการคือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว

กลุ่มเอกชนคือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน สถาบันการเงิน โรงเรียนและโรงพยาบาลเอกชน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะคือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมมาจากการใช้แบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรม ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค ของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและสภาพการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- วัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการ
- วงเงินที่ได้รับสูงสุด
- ความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน
- จำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่กดใช้ในแต่ละเดือน
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้
- วิธีการ/ช่องทางชำระหนี้
- ลักษณะการชำระหนี้

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร, ขนาดและรูปแบบบัตร และพิจารณาเงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิก
- ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราชำระดอกเบี้ย, รอบระยะเวลาในการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ย, ค่าปรับหรืออัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหรือล่าช้ากว่ากำหนด
- ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อการกดเงิน, มีสถานที่หรือช่องทางในการชำระเงินหลายแห่ง
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ โปรโมชันของแถม, การให้ของสมนาคุณ, การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า, การให้ความสุภาพเป็นกันเองกับลูกค้า, ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร, มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง
- ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย และรสนิยมของผู้ใช้

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยให้ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านสถานที่, ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านการบริการ และข้อเสนอแนะ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล จากสถาบันและองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย ศูนย์วิจัยธนาคารไทยพาณิชย์ ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการค้นคว้าจากเอกสาร รายงาน และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการค้นคว้าต่อไป

3.3 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและ สภาพการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- 1) **ข้อมูลที่น่านำมาใช้ในการศึกษา** คือข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 รายประกอบด้วย 2 ส่วนคือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและสภาพการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย
 - วัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการ
 - วงเงินที่ได้รับสูงสุด
 - ความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน
 - จำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่กดใช้ในแต่ละเดือน
 - ระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้
 - วิธีการ/ช่องทางชำระหนี้
 - ลักษณะการชำระหนี้

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายถึงลักษณะข้อมูล ที่เก็บได้ นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 ราย ซึ่งเป็นส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ดังนี้

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร, ขนาดและรูปแบบบัตร และพิจารณาเงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิก
- ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียม, รอบระยะเวลาในการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ย, ค่าปรับหรืออัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหรือล่าช้ากว่ากำหนด
- ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อการกดเงิน, มีสถานที่หรือช่องทางในการชำระเงินหลายแห่ง
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ โปรโมชั่นของแถม, การให้ของสมนาคุณ, การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า, การให้ความสะดวกเป็นกันเองกับลูกค้า, ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร, มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง
- ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย และรสนิยมของผู้ใช้

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม เพื่อเลือกลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล โดยมีลำดับ 1 ถึง 3 โดยลำดับที่ 1 มีคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากับ 2 ลำดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากับ 1 และลำดับที่ไม่ได้เลือกมีคะแนนเท่ากับ 0 แสดงได้ดังนี้

ลำดับความสำคัญ	คะแนน
1	3
2	2
3	1
ลำดับที่ไม่ได้เลือก	0

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของปัจจัยที่ได้ และนำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยทำการจัดเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย จากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด โดยปัจจัยที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลมากที่สุด และใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา คือข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 ราย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยให้ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านสถานที่
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านการบริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการใช้มาตราส่วนแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) กำหนดระดับคะแนน เป็น 3 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อย โดยใช้ผลเป็นค่าเฉลี่ย ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	3
ความพึงพอใจปานกลาง	2
ความพึงพอใจน้อย	1

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจึงนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถแปลความหมายของค่าที่ได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2.50 – 3.00	ความพึงพอใจมาก
1.50 – 2.49	ความพึงพอใจปานกลาง
1.00 – 1.49	ความพึงพอใจน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved