

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มประชากรที่จะศึกษาค้างนี้คือ ลูกค้ำผู้ใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิชา เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) มีทั้งหมด 4 สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 300 ราย และแบ่งการสอบถามแต่ละสาขา ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. สาขาลำปาง | จำนวน 100 ราย |
| 2. สาขาประตูชัย | จำนวน 100 ราย |
| 3. สาขาเขलगันคร | จำนวน 70 ราย |
| 4. สาขาอ่อยเทสโก้โลตัสลำปาง | จำนวน 30 ราย |

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิดหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย และการถือครองบัตรวิชาเดบิตของธนาคารพาณิชย์ ลักษณะการใช้บริการ สถานที่ในการใช้บริการบัตร ฯลฯ โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิดหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิชา เดบิต ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้ำ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านอื่นๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตร

ประเมินค่า (rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามแนวคิดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่าเดบิต รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการบริการต่างๆ โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิดหลายตัวเลือก

3.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ มีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3.1 ดังนี้
แผนภูมิที่ 3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต

1. ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า

- เพศ
- อายุ
- รายได้
- อาชีพ
- ระดับการศึกษา

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

- ต้นทุนค่าธรรมเนียมในการทำบัตรวีซ่าเดบิต
- ความมั่นใจในการให้บริการของธนาคาร และความเชื่อถือในภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย
- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
- ความสะดวกในการใช้บริการ
- การให้บริการของร้านค้าที่ร่วมรายการทั่วประเทศ
- สิทธิพิเศษ (โปรโมชัน)
 - สิทธิพิเศษในการทำประกันภัยและความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ
 - สามารถใช้ถอนเงินและชำระค่าสินค้า/บริการด้วยวงเงินรวมสูงสุดวันละ 150,000 บาท/บัตร
 - ได้รับส่วนลดจาก บมจ.ทิพยประกันภัย ในการทำประกันภัยทุกประเภท
 - ได้รับการบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน Roadside Assistance จากบมจ.ทิพยประกันภัย
 - รับส่วนลดจากร้านค้ามากกว่า 1,500 แห่งทั่วประเทศ
- ความสะดวกในการใช้บริการ
 - จำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ
 - มีความรวดเร็วในการถอนเงินและมีเครือข่ายร่วมกับธนาคารอื่นๆ
- ความปลอดภัย
 - สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มมีความปลอดภัยและแสงสว่างเพียงพอและมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด
 - ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก

3. ปัญหา และอุปสรรคในการใช้บริการ

- จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ
- จำนวนร้านค้าที่รับบัตรวีซ่าเดบิตมีปริมาณน้อย
- เครื่องเอทีเอ็มขัดข้องหรือปิดให้บริการบ่อยๆ
- ความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า

3.4 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1.) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่าเดบิต สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 300ราย

2.) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลของห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักงานหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลจากเอกสารของธนาคาร และข้อมูลรายงานการทำบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตของผู้ใช้บริการจากสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เป็นต้น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) นำเสนอในรูปของค่าความถี่และร้อยละ

2.) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่าเดบิตของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้การแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าสถิติ เครีทรี (Likert Scale) และใช้ค่าไคสแควร์ (chi-square) ทดสอบ เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต รวมทั้งการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการบริการ โดยจะพิจารณาระดับปัจจัยมีเกณฑ์ 5 ระดับ

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

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย จึงยึดถือหลักเกณฑ์ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	การแปลระดับผล
4.51 – 5.00	มีผลมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีผลมาก
2.51 – 3.50	มีผลปานกลาง
1.51 – 2.50	มีผลน้อย
1.00 – 1.50	ไม่มีผล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved