

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา คือ สาขาสาขาเชียงใหม่ สาขาข่วงสิงห์ สาขาถนนห้วยแก้ว สาขาทลาดวโรธรสาขาทลาดหนองหอย สาขาสันป่าข่อย และสาขาเชียงใหม่พลาซ่า

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อครัวเดือน โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการบัตรเดบิต

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเดบิต การถือครองบัตรเดบิต การถือครองบัตรทางการเงินของธนาคารทหารไทย การใช้ประโยชน์จากการถือครองบัตรเดบิต สถานที่ที่ใช้บริการบัตรเดบิต เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทย โดยมีลักษณะคำถามปลายเปิดและปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

##### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทย

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทย ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านอื่น ๆ ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale)

(สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2538 : 166 3 167) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ

#### **ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเดบิต**

คำถามในส่วนนี้ใช้การเรียงลำดับความสำคัญ ตั้งแต่อันดับ 1 ให้มีความสำคัญมากที่สุด ไปจนถึงอันดับ 7 ให้มีความสำคัญน้อยที่สุด ประกอบด้วย การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอหรือขัดข้องบ่อยครั้ง ร้านค้าที่ให้บริการบัตรเดบิตมีจำนวนจำกัด ความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และการให้บริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเดบิต

#### **3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเฉพาะลูกค้าที่ถือครองบัตรเดบิตของธนาคารจากจำนวนทั้งหมด 7 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาทลาดวโรรส สาขาสันป่าข่อย สาขาหนองหอย สาขาเชียงใหม่ สาขาช่วงสิงห์ และสาขาห้วยแก้ว รวม 300 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทย เอกสารของธนาคารทหารไทย จำกัด เป็นต้น

#### **3.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด ที่ใช้บริการบัตรเดบิต เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการบัตรเดบิต

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิต (TMB UNIVERSAL SHOPPING CARD) ของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด

ส่วนที่ 4 ปัญหา และอุปสรรค ในการใช้บริการบัตรเดบิต (TMB UNIVERSAL SHOPPING CARD)

โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

\* ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

- เพศ                    - อายุ                    - รายได้
- อาชีพ                - ระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

- คำนึงค่าธรรมเนียมในการทำบัตรมีราคาสูงกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น
- ความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร
- การประชาสัมพันธ์ของธนาคารทหารไทย
- การให้บริการของร้านค้าที่ร่วมรายการ
- โปรโมชัน (สิทธิพิเศษ)
  - รายการ TMB BONUS PLUS สะสมแต้มแลกของรางวัล
  - สามารถใช้ถอนเงินและชำระค่าสินค้า/ บริการด้วยวงเงินรวมสูงสุดวันละ 100,000 บาท/บัตร
  - รับส่วนลดจากร้านค้ามากกว่า 300 แห่ง ทั่วประเทศ
- ความสะดวกในการใช้บริการ
  - จำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ
  - มีความรวดเร็วในการถอนเงิน
  - การมีเครือข่ายร่วมกับต่างธนาคาร
  - ใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด
- ความปลอดภัย
  - สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มมีความปลอดภัยและแสงสว่างเพียงพอ
  - ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก
- รสนิยม
- นโยบายของรัฐบาล

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้  
บริการบัตรเดบิต  
TMB UNIVERSAL  
SHOPPING CARD

ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้บริการ เช่น

- จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ
- ความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า
- เครื่องเอทีเอ็มขัดข้องหรือปิดให้บริการบ่อยๆ

แนวทางในการ  
ปรับปรุงและแก้ไข  
ปัญหา

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดนำมาตรวจสอบความถูกต้อง และทำการบันทึกรหัสของข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลการใช้บริการบัตรเดบิต ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลและนำเสนอในรูปของตารางร้อยละ

2. การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารทหารไทย จะทำการศึกษาโดยวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิต โดยการสร้างลักษณะของคำถามให้เป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

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

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทยกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามและการจัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารทหารไทยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเดบิต โดยการสร้างลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบให้เรียงอันดับความสำคัญ ทั้งนี้ อันดับ1 ถือว่ามีความสำคัญมากที่สุด และอันดับ7 ถือว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด และใช้การรายงานแบบสถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายข้อมูลและนำเสนอในรูปตารางการจัดอันดับ