

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการให้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาต่อลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขาเชียงราย สาขาซอยบ้านคู่ สาขาซอยเวียงชัย และสาขาสี่แยกแม่กรณ์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยการสุ่มตัวอย่างจากบัญชีรายชื่อผู้ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้ง 4 สาขา ดังกล่าวข้างต้น จำนวน 300 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการศึกษาโดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย คำถามในส่วนนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของบัญชีที่ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ถืออยู่

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำถามส่วนนี้ใช้ ประกอบด้วย จำนวนบัตรเดบิตที่ถือครอง จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการบัตรเดบิต การใช้ประโยชน์ของบัตรเดบิต สถานที่ที่ใช้บัตรเดบิต ความถี่ในการใช้บริการผ่านบัตรเดบิต วันที่นิยมมาใช้บริการบัตรเดบิต ผู้ที่แนะนำให้ใช้บริการบัตรเดบิต แหล่งข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับบัตรเดบิต ระดับความพอใจในการใช้บริการบัตรเดบิต ความต้องการในการถือบัตรเดบิต บัตรเดบิตที่ถือครองที่ไม่ใช่ของธนาคารไทยพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ปัจจัยด้านตัวบัตรเดบิต ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิต โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มีอิทธิพลมาก มีอิทธิพลปานกลาง มีอิทธิพลน้อย ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาด้านการให้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำถามในส่วนนี้ ประกอบด้วยปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ เอ.ที.เอ็ม ปัญหาที่พบจากร้านค้าสมาชิกรับบัตรเดบิตปัญหาจากการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ใช้แหล่งข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าที่ถือบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงราย สาขาอ้อยบ้านดู่ สาขาอ้อยเวียงชัย และสาขาสี่แยกแม่กรณ์ จำนวน 300 ราย

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการ และการศึกษาที่เกี่ยวข้องที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว ตลอดจนข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.4 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

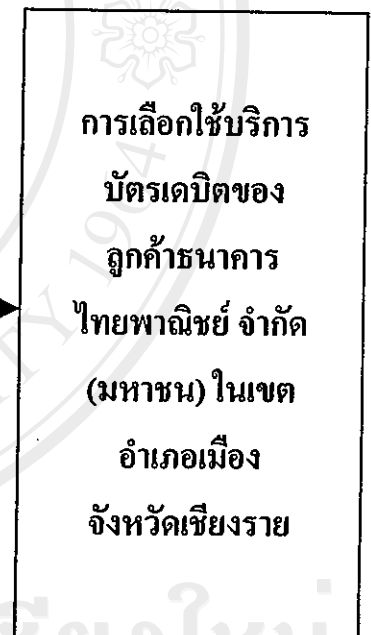
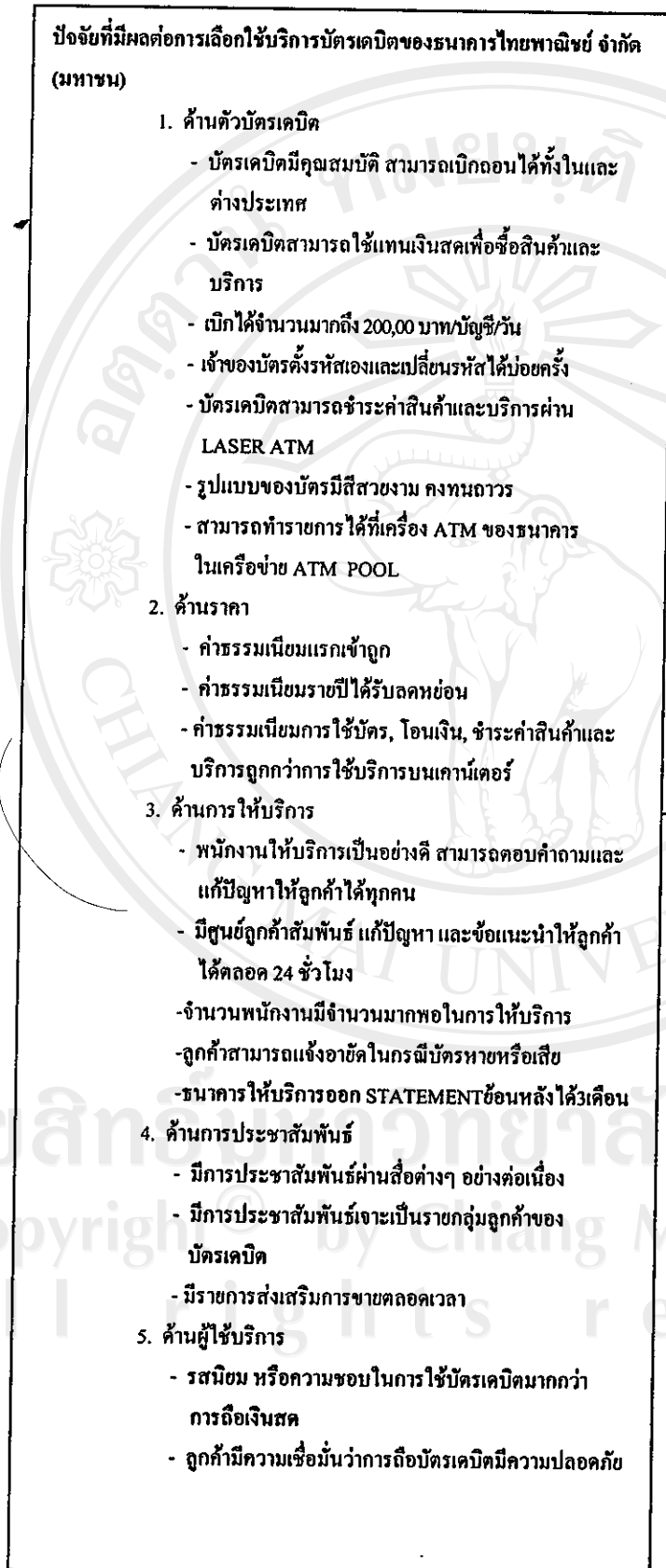
1. ข้อมูลลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของบัญชีที่ถูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ถืออยู่

2. พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้ง ในการใช้บริการบัตรเครดิต การใช้ประโยชน์ของบัตรเครดิตในด้านการถอนเงิน ชื้อค่าสินค้าและบริการ การโอนเงิน ตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝาก ชำระค่าสาธารณูปโภค สถานที่สามารถใช้บัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิต วันที่นิยมมาใช้บริการบัตรเครดิต ผู้ที่แนะนำให้ใช้บริการบัตรเครดิต แหล่งข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับบัตรเครดิต ระดับความพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต สอบถามความต้องการถือบัตรเครดิต บัตรเครดิตที่ถือครองนอกจากของธนาคารไทยพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบ ตาราง ความถี่ ร้อยละ

3.4.2 การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีกรอบแนวคิดดังนี้

กรอบแนวคิดทางการศึกษา



1. ด้านตัวบัตรเดบิต หมายถึง คุณสมบัติของบัตรเดบิตสามารถใช้ประโยชน์ ได้ดังนี้
 - บัตรเดบิตมีคุณสมบัติ สามารถเบิกถอนได้ทั้งในและต่างประเทศที่มีเครื่องหมาย CIRRUS โดยผ่านตู้เอทีเอ็ม ซึ่งภายในประเทศสามารถถอนได้จากตู้ เอ.ที.เอ็ม ของทุกธนาคาร
 - บัตรเดบิตสามารถใช้แทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้าและบริการ ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการตัดบัญชีอัตโนมัติ ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น
 - เบิกได้จำนวนมากถึง 200,00 บาท/บัญชี/วัน ตู้เอทีเอ็มสามารถจ่ายเงินได้ครั้งละ 20 ฉบับ คือธนบัตร 1,000 บาท 20 ฉบับ รวมเป็นเงิน 20,000 บาทต่อครั้ง ถ้าต้องการถอนจำนวนเงิน 200,000 บาท ต้องทำรายการ 10 ครั้ง ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น
 - เจ้าของบัตรตั้งรหัสเองและเปลี่ยนรหัส ได้บ่อยตามที่ต้องการ เมื่อกรรหัดสผิดครบจำนวน 4 ครั้ง เครื่องจะมีระบบความปลอดภัย อาศัยบัตรเดบิต หากลูกค้าไม่ต้องการถูกอายัดบัตรเดบิต ให้เปลี่ยนรหัสทุกครั้งที่มีการกรรหัดสผิด ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น
 - บัตรเดบิตสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน LASER ATM ลูกค้าที่ถือบัตรเดบิตสามารถนำบัตรเดบิตและใบแจ้งการชำระเงินของบริษัทต่าง ๆ ทำรายการผ่านตู้ เอ.ที.เอ็ม โดยมีขั้นตอนง่ายๆ 3 ขั้นตอน ขั้นตอนแรก สอดบัตรและกรรหัดส ขั้นตอนที่สอง กดในช่องชำระค่าสินค้าและบริการ ขั้นตอนที่ 3 นำใบแจ้งการชำระเงินที่มีบาร์โค้ด ผ่านเลเซอร์ และกดตกลง ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น
 - รูปแบบของบัตรมีที่สวยงาม คงทนถาวร รูปแบบของบัตรจะออกมาตามความสนใจของลูกค้าในขณะนั้น เช่นในขณะนี้ บัตรเดบิตจะมีรูปของนักแสดงภาพยนตร์ เรื่อง สตาร์วอร์ส และบัตรเดบิตมีอายุการใช้งานหลายปี ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น
 - สามารถทำรายการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารในเครือข่าย ATM POOL สามารถทำรายการเบิกถอนได้จากตู้ของต่างธนาคาร โดยมีค่าธรรมเนียมในการถอนตู้ต่างสาขา ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น
2. ด้านราคา หมายถึง ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บในการสมัครใช้บริการ
 - ค่าธรรมเนียมแรกเข้าถูก คิดค่าธรรมเนียม 100 บาท
 - ค่าธรรมเนียมรายปีได้รับการลดหย่อน ค่าธรรมเนียม รายปีปกติปีละ 200 บาท ได้รับการลดหย่อน เหลือเพียง 100 บาท ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น
 - ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการถูกกว่าการใช้บริการบนเคาน์เตอร์ ปัจจุบันธนาคารเน้นการใช้บริการด้วยตัวลูกค้าเอง ค่าธรรมเนียมจึงถูกกว่าการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร ยกตัวอย่างเช่นการ โอนเงิน บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สามารถ โอนเงินได้หลายช่องทางวิธีแรก การ โอนเงินต่างสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ ผู้รับเงิน

ปลายทางต้องมีเลขที่บัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์ จึงจะทำการโอนได้ค่าธรรมเนียมคิดค่าคู่สาย 20 บาท ต่อรายการและค่าธรรมเนียม หมิ่นละ 10 บาท ค่าธรรมเนียมขั้นต่ำคือ 30 บาท วิธีที่สอง การโอนลอย เป็นการโอนเงินให้แก่ผู้รับปลายทางไม่ต้องมีเลขที่บัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์ เพียงระบุ ชื่อ นามสกุล ตามบัตรประชาชน และสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ ค่าธรรมเนียมคิดค่าคู่สาย 100 บาท และค่าธรรมเนียมหมิ่นละ 10 บาท วิธีที่สาม เป็นการโอนระหว่างธนาคาร เรียกว่าการโอนระบบบาทเน็ตโดยผ่านศูนย์กลางที่ทำการหักบัญชีระหว่างกันคือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ค่าธรรมเนียมคิดค่าคู่สาย 150 บาท ค่าธรรมเนียมหมิ่นละ 10 บาท และสาขาธนาคารปลายทางจะหักค่าธรรมเนียมอีก 100 บาท ซึ่งถ้าทำรายการโดยใช้บัตรเดบิตผ่านตู้ เอ.ที.เอ็ม มีค่าธรรมเนียมรายการ 35 บาท ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

3. ด้านการให้บริการ

-พนักงานให้บริการเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทุกคน การให้บริการของพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ มีประสิทธิภาพและมาตรฐานในการบริการที่เหมือนกันทุกสาขาบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ เพราะธนาคารมีระบบตรวจเช็คการให้บริการของพนักงาน โดยมีบริษัทเอกชนจะเป็นผู้สุ่มสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีการให้คะแนนของพนักงานที่ให้บริการ แล้วนำผลคะแนนที่ได้มาวัดผลการดำเนินงานของสาขา ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นอย่างมาก ธนาคารจึงมีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องในการให้บริการลูกค้า ต้องทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุด ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

-ธนาคารไทยพาณิชย์ มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ แก้ปัญหา และข้อเสนอแนะให้ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีจำนวนพนักงานที่รับสายโทรศัพท์จากลูกค้าเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถทำรายการให้ลูกค้าทันที เช่น กรณีบัตรหายลูกค้าสามารถโทรศัพท์แจ้ง ไปยังศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์อัครบัตรได้ทันที ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

-จำนวนพนักงานมีจำนวนมากพอในการให้บริการ จำนวนของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับพนักงานเพิ่มขึ้นมาก จากจำนวนพนักงาน 3 ปีซ้อนหลังมีจำนวนพนักงาน 10,412 คน ปัจจุบัน มีจำนวนพนักงาน 12,125 คน ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

-ธนาคารมีบริการออกเสตทमेंท์ ที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม ย้อนหลังได้ 3 เดือน ซึ่งสะดวกสำหรับลูกค้าต้องการตรวจสอบรายการเดินบัญชี ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

-มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดทำแผ่นผ้าพลาสติกกันน้ำมีขนาดใหญ่ ใช้แขวนลงมาจากด้านบนของตัวอาคารที่ทำการ (BRANCH BOARD) สามารถ

มองเห็นได้ชัดเจน ในส่วนนี้ธนาคารได้จ้างบริษัทเอกชนทำและติดตั้งให้แก่ทุกสาขาทั่วประเทศ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการสับเปลี่ยนทุกๆ 3 เดือน ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

- มีการประชาสัมพันธ์จะเป็นรายการลูกค้าของบัตรเดบิต การให้พนักงานเดินตลาด เพื่อประชาสัมพันธ์และให้บริการแก่ลูกค้าถึงที่บ้าน ที่ทำงาน โดยให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ไม่ต้องเดินทาง ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

- มีรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา ธนาคารไทยพาณิชย์มีของชำร่วยแจกลูกค้าที่มาสมัครใช้บริการบัตรเดบิตตลอดทั้งปี โดยมีการสับเปลี่ยนของชำร่วยทุกๆ 3 เดือน ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

5. ด้านผู้ใช้บริการ

- รสนิยม หรือความชอบในการใช้บัตรเดบิตมากกว่าการถือเงินสด ลูกค้าต้องการความสะดวกในการใช้บริการเบิกถอนเงินสด การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

- ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเดบิตมีความปลอดภัย ลูกค้าเชื่อมั่นในระบบข้อมูลของธนาคาร ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมด นำมาตรวจสอบความถูกต้องและทำการบันทึกรหัสของข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ พฤติกรรมในการใช้บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ และปัญหาจากการใช้บริการบัตรเดบิต ธนาคารไทยพาณิชย์ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการใช้บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งมาตรฐานของระดับอิทธิพลโดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ คือ มีอิทธิพลมาก มีอิทธิพลปานกลาง และมีอิทธิพลน้อย ในการแปลความหมายของคะแนนใช้ คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์และผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผลโดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

อิทธิพลมาก	3	คะแนน
อิทธิพลปานกลาง	2	คะแนน
อิทธิพลน้อย	1	คะแนน

การแปลความหมาย

ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ ผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (อ้างใน ประคอง วรรณสุด, 2542, หน้า 72) ดังนี้

ช่วงคะแนน	2.51 – 3.00	หมายถึง	มีอิทธิพลมาก
ช่วงคะแนน	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีอิทธิพลปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีอิทธิพลน้อย

ส่วนที่ 3 ปัญหาด้านการใช้บัตรเคบิต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่