

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาพฤติกรรมการเลือกถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

#### 3.1 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการถือบัตรเครดิต ทำให้ทราบ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บัตรเครดิต พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิต และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ในการใช้บัตรเครดิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถกำหนดเป็นแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลได้ ตามแผนภูมิดังนี้

##### ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการถือบัตรเครดิต

##### **ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product)**

- บัตรเครดิตมีความสวยงาม กะทัดรัด พกพาได้สะดวก
- การสมัครใช้บริการกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- มีความรวดเร็วในการอนุมัติ
- บัตรเครดิตมีหลายประเภทให้เลือกใช้ได้ตามต้องการ

##### **ปัจจัยด้านราคา (Price)**

- บัตรเครดิตที่ท่านเลือกใช้มีอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่เป็นธรรม ยอมรับได้
- มีวงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้าของบัตรเหมาะสม
- บัตรเครดิตมีดอกเบี้ยต่ำ

##### **ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)**

- ธนาคารมีจำนวนตู้ ATM มากเพียงพอต่อการใช้บริการเบิกถอนเงินสด
- มีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก
- การมีสาขาธนาคารทั่วโลก

##### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)**

- บัตรเครดิตที่เลือกใช้ให้สิทธิประโยชน์ที่มากกว่าบัตรของสถาบันการเงินอื่น
- การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง
- มีรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา มีของแจกของแถมจากการทำบัตร
- พนักงานให้บริการเป็นอย่างดี ตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

การเลือกถือบัตรเครดิตของ

- ธนาคารพาณิชย์ (bank)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (non-bank)

จากแบบจำลองข้างต้นเราสามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อสถาบันการเงินที่กลุ่มประชากร ตัวอย่างเลือกถือบัตรเครดิตและสามารถกำหนดสมมติฐานสำหรับแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. **ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product)** ประกอบด้วย ความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา ขั้นตอนการเป็นสมาชิกไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการอนุมัติ และความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต โดยที่การเลือกประเภทของสถาบันการเงินของกลุ่มประชากรตัวอย่างนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตรเหล่านี้

2. **ปัจจัยด้านราคา (Price)** ประกอบด้วย อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่เป็นธรรมยอมรับได้ วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้าเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระต่ำ โดยที่การเลือกประเภทของสถาบันการเงินของกลุ่มประชากรตัวอย่างนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านราคาเหล่านี้

3. **ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)** ประกอบด้วย การมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก และการมีสาขาธนาคารทั่วโลก โดยที่การเลือกประเภทของสถาบันการเงินของกลุ่มประชากรตัวอย่างนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสถานที่เหล่านี้

4. **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** ประกอบด้วย สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง ความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย การมีของแถมของแจกจากการทำบัตร และการให้บริการของพนักงาน โดยที่การเลือกประเภทของสถาบันการเงินของกลุ่มประชากรตัวอย่างนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเหล่านี้

### 3.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษากลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์
2. กลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ (non-bank)

โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร

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

เมื่อ  $N =$  จำนวนประชากรที่ใช้บัตรเครดิต  
 $e =$  ค่าความคลาดเคลื่อน  $= 0.05$

จากข้อมูลจำนวนบัตรเครดิตพบว่า ปริมาณบัตรเครดิตทั้งประเทศมีจำนวน 9,663,120 บัตร ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่ถือว่าเป็นเมืองที่มีความสำคัญในด้านเศรษฐกิจเป็นอันดับสอง จึงน่าจะมีจำนวนบัตรเครดิตมากกว่า 100,000 ใบ

$$\begin{aligned} \text{จะได้ จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา} &= \frac{100,000}{1 + 100,000(0.05)^2} \\ &= 398.40 \quad \text{ราย} \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ซึ่งแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 200 ราย

### 3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมด จะนำมาประมวลผลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ (frequency) และตารางร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกประเภทของสถาบันการเงินในการถือบัตรเครดิต และการศึกษาการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยการใช้สถิติ chi-square

### 3.5 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้มาจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากเอกสาร บทความ รายงานการวิจัย รวมทั้งหน่วยราชการและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved