

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บัตรเดบิต ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ วุฒิการศึกษา ค่าบริการ และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การใช้บริการบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เช่น จำนวนสาขาให้บริการ สถานที่ ร้านค้ารับบัตรเดบิต จำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพื่อทำรายการถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอดบัญชี ชำระ ค้ำสินค้าหรือบริการ เป็นต้น ปัจจัยทางการตลาด ได้แก่ ราคาค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต สถานที่ให้บริการ และการส่งเสริมการขาย และตัวแปรอื่นๆ ที่ทำให้ทราบ การใช้บริการบัตรเดบิต ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ จำนวนเงินที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง ปัจจัย และเหตุผลสนับสนุนให้เกิดอุปสงค์ของผู้ใช้บริการบัตรเดบิต ได้แก่ ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุดทำการ สะดวกรวดเร็วกว่าหน้าเคาน์เตอร์ ความทันสมัย บุคคลอื่นแนะนำให้ใช้บริการ

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันการบัตรเดบิต จะวิเคราะห์ในส่วนข้อมูลที่เป็นโครงสร้างโดยทั่วไปของการให้บริการบัตรเดบิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิงอื่นๆ การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารของธนาคาร และข้อมูลรายงานการทำบัตรเดบิต ของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ สาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการบัตรเดบิตจะวิเคราะห์ในระดับขององค์กร โดยศึกษาทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลการใช้บริการบัตรเดบิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม และสุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ถือบัตรเดบิต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ทั้งนี้งานศึกษาของ สนธิชา งามศักดิ์ จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิดหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคาร การถือครองบัตรเครดิต การถือครอง บัตรทางการเงินของธนาคาร ลักษณะการใช้บัตรเครดิต สถานที่ในการใช้บัตรเครดิต ฯลฯ โดยมี ลักษณะคำถามแบบปลายปิดหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกร ไทย ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจลูกค้า ปัจจัยด้านต้นทุน และปัจจัยด้านการตลาด ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า (rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตาม แนวคิดของลิเคทสเกล (Likert Scale) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2538 : 166 3 167) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต โดยคำถามเป็นแบบ มาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคทสเกล (Likert Scale) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , 2538 : 166 3 167) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

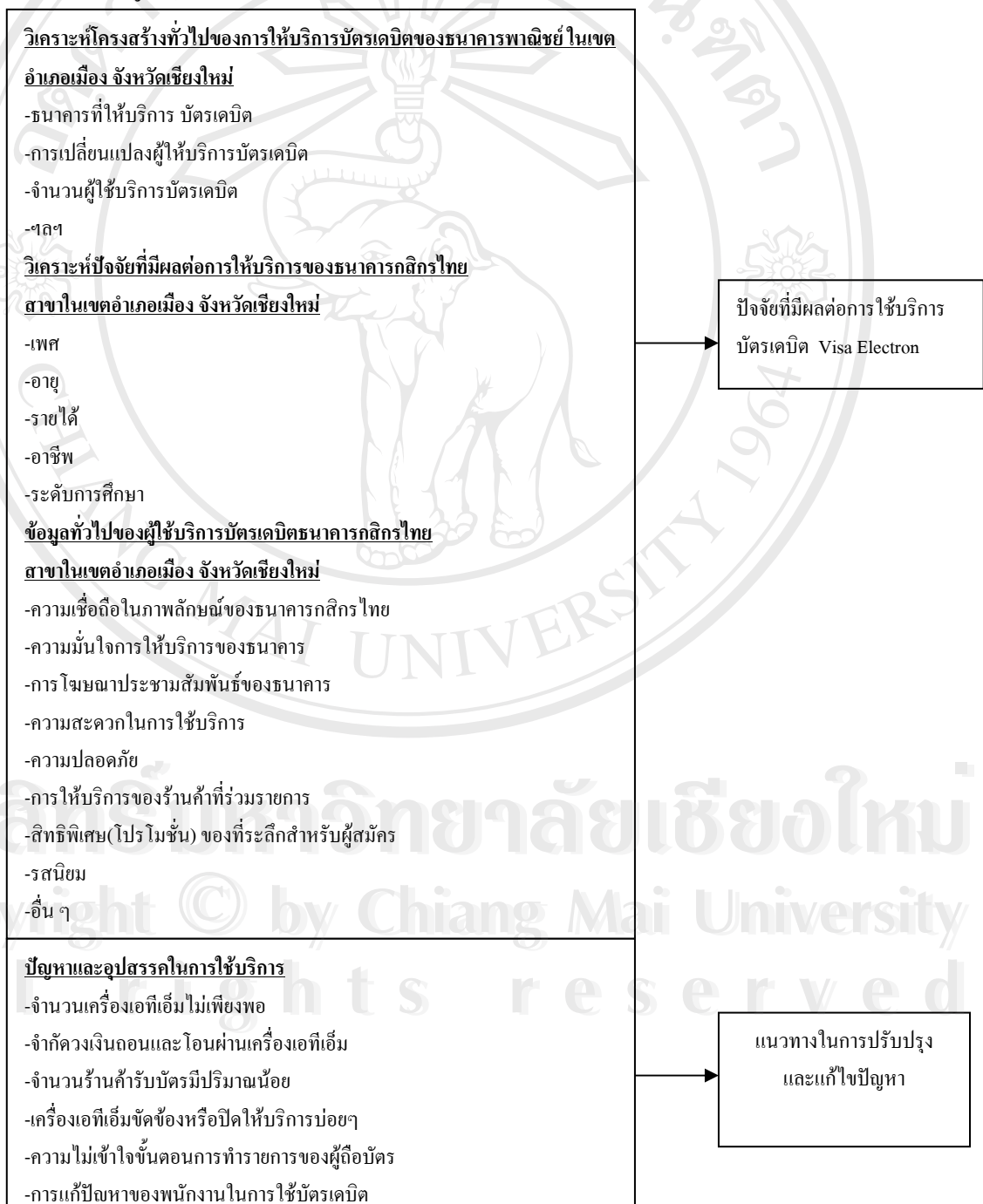
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 14 คือ

สาขานนท่าแพ เชียงใหม่	สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่
สาขานนเจริญเมือง	สาขานนศรีดอนไชย
สาขานนสุเทพ	สาขานนมูลเมือง
สาขานนช้างคลาน	สาขาช้างเผือก
สาขาสี่แยกสนามบิน เชียงใหม่	สาขาย่อยไนซ์บาร์ซ่า
สาขาย่อยตลาดวโรรส	สาขาย่อยสามแยกสันทราย
สาขาย่อยถนนเชียงใหม่-แม่โจ้	สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า เชียงใหม่

3.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตามกรอบแนวคิดดังนี้

แผนภูมิที่ 3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของเลือกใช้บัตรเครดิต



3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งข้อมูลทฤษฎี และปฏิสัมพันธ์จะทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนาบรรยาย โดยแจกแจงค่าสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่อิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันบริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ใช้ค่าไคสแควร์ (chi-square) ทำการวิเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดนำมาตรวจสอบความถูกต้องบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังนี้

1. ข้อมูลโครงสร้างโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลการใช้บัตรเดบิต ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลในรูปของตารางร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถการแข่งขันการให้บริการบัตรเดบิต ในระดับองค์กร จะทำการศึกษาโดยวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิต โดยโครงสร้างลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย กับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามและจัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้านายธนาคารกสิกรไทย จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเดบิต โดยการสร้างลักษณะคำถามเป็นแบบให้เรียงอันดับความสำคัญ อันดับที่ 1 ถือว่ามีความสำคัญมากที่สุด และอันดับที่ 5 ถือว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด การรายงานสถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายในรูปตารางการจัดอันดับ