

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการถือบริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตตำบลบ้านคู้ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีกรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยคือ ด้านบัตร ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านอื่นๆ และพฤติกรรมในการถือบริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตตำบลบ้านคู้ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รวมถึงความพึงพอใจในการถือบริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ดังรูปที่ 3.1

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิต

1.ด้านบัตร (Product)

- ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร
- รูปแบบของบัตรที่มีสีสันสวยงาม กะทัดรัด
- ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก
- มีบริการสอบถามข้อมูลของบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง
- ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต
- เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย
- ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต

2.ด้านราคา (Price)

- ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี
- ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม
- ค่าเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม
- วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม
- ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ
- รอบระยะเวลาของการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ย

3.ด้านสถานที่ (Place)

- การมีตู้ ATM มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด
- การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตมาก
- การมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการชำระเงิน
- มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อบ่งบอกจุดรับบริการ เช่น ป้ายรับบัตรเครดิต

4.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- มีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ
- มีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต
- มีบริการ SMS แจ้งเตือนทุกครั้ง เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
- พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว และลูกค้าพึงพอใจ
- มีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- มีการชักชวนจากพนักงานธนาคารให้ถือบัตร

5. ปัจจัยด้านอื่น ๆ

- ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่า
- ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ
- การมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ
- รสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต
- การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ความพึงพอใจในการถือบริการบัตรเครดิต

- 1.ด้านบัตร (Product)
- 2.ด้านราคา (Price)
- 3.ด้านสถานที่ (Place)
- 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. ปัจจัยด้านอื่น ๆ

พฤติกรรมในการถือบัตรเครดิต

- วงเงินที่ใช้ในแต่ละช่วงเวลา
- ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต
- ประเภทสินค้าที่ซื้อและแหล่งที่ใช้
- วิธีการ/เงื่อนไขการชำระเงิน

รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ำที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผู้ถือบัตรเครดิต ของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 460 ราย ซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่างในครั้งนี้ พิจารณาจากตารางการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Krejcie, R.V., and Morgan, D.W. (1970) พบว่าถ้าประชากรมีจำนวน 460 ราย จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 210 ราย แต่ในที่นี้จะใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 250 ราย และจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละธนาคารดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สถาบันการเงิน	จำนวนลูกค้ำผู้ถือบัตรทั้งหมด (ราย)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
ธนาคารกรุงเทพ	150	33	82
ธนาคารไทยพาณิชย์	190	41	103
ธนาคารกรุงไทย	120	26	65
รวม	460	100	250

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการออกแบบสอบถามจากลูกค้ำธนาคารพาณิชย์ที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิต พฤติกรรมและความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิต
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร งานวิจัย และบทความเกี่ยวกับบัตรเครดิตจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และระบบออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยดังนี้คือ

1. ปัจจัยด้านบัตร ได้แก่ ความสวยงาม พกพาสะดวก ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต และความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปีฟรี ค่าธรรมเนียมรายปีที่เหมาะสม วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกกดเงินสดล่วงหน้าเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมในการผิดชำระหนี้ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ การมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระเงิน การมีตู้บริการเงินด่วน มากและเพียงพอ การมีร้านค้าและสถานที่ยอมรับบัตรเครดิตมากเพียงพอ เป็นต้น

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ได้แก่ การมีส่วนลดเมื่อชำระผ่านบัตรเครดิต ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้จ่ายผ่านบัตร การสะสมแต้มเพื่อแลกรางวัล การบริการและคำแนะนำของพนักงานธนาคาร สิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับการถือบัตร เป็นต้น

5. ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัย กว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย รสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการถือบริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ จำนวนและวงเงินถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ประเภทของบัตรเครดิต เงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืน วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิต ประเภทสินค้าและบริการและจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตต่อเดือน บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต และ ความต้องการถือบัตรเครดิตต่อไปในอนาคต

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบัตร ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านอื่นๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในการถือบัตรเครดิตในระดับ มาก ปานกลาง น้อย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต ประกอบด้วย เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน และพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิต โดยใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ และความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เป็นการวัดความสำคัญของปัจจัยต่างๆ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ดังนี้คือ

ความสำคัญของปัจจัยและความพึงพอใจ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดช่วงคะแนนเพื่อแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
2.50 – 3.00	มาก
1.51 – 2.49	ปานกลาง
1.00 – 1.50	น้อย