

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

##### 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ คือ

##### 3.1.1 กำหนดตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

###### 1) ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า

- อายุ
- เพศ
- สถานภาพ
- วุฒิการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้ (ประกอบด้วยรายได้ประจำ และ รายได้อื่น)

ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะบอกให้ทราบถึงพื้นฐานกลุ่มลูกค้าผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ว่าเป็นกลุ่มใด เพื่อที่ว่าการดำเนินงานของธนาคารจะได้เจาะตลาดในการหา กลุ่มลูกค้าเป้าหมายบัตรเครดิตได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

###### 2) ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต ได้แก่

- วงเงินเครดิต (วงเงินใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการ)
- จำนวนเงินขั้นต่ำที่ผ่อนชำระ
- จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน
- มูลค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน
- สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิต
- หมวดสินค้าที่ซื้อ
- ปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ

ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นข้อมูลของธนาคารในการขยายฐานลูกค้าด้านสินเชื่อประเภทบัตรเครดิต และยังสามารถนำมากำหนดแผนในการเพิ่มตลาดของธนาคารพาณิชย์ทั้งในด้านลูกค้าบัตรเครดิต และร้านค้าที่รับบัตรเครดิต

### 3.1.2 ด้านการแสดงความคิดเห็นของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์

#### 1) ข้อมูลด้านความคิดเห็นและปัญหา

- ปัญหาด้านบริการ ได้แก่ ความล่าช้าในการแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตและการต่ออายุบัตรเครดิต ตลอดจนมีการตรวจสอบวงเงินของร้านค้าทำให้เกิดความยุ่งยากและล่าช้า ฯลฯ
- ปัญหาด้านบัตร ได้แก่ บัตรชำรุดง่าย ใช้เวลาในการทำบัตรนาน
- ปัญหาด้านธนาคาร ได้แก่ การหักบัญชีในการชำระหนี้บัตรเครดิตเร็ว แจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง
- ปัญหาด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ พนักงานไม่มีความรู้ในการแนะนำ ปริมาณพนักงานมีน้อย
- รวมถึงความคิดเห็นบางส่วนของผู้ถือครองบัตรเครดิต ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการชำระหนี้ต่อธนาคารพาณิชย์

## 3.2 การรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการออกแบบสอบถามผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 ราย และได้รับการตอบกลับมา 180 ราย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่มคือ

- |  |              |
|--|--------------|
| - ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)                                     | จำนวน 30 ราย |
| - ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)                                    | จำนวน 30 ราย |
| - ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)                                  | จำนวน 30 ราย |
| - ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)                                     | จำนวน 30 ราย |
| - ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)                               | จำนวน 30 ราย |
| - ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) หรือธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) | จำนวน 30 ราย |

2) กลุ่มตัวอย่างจะต้องมีบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ และจะต้องเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินเท่านั้น ทั้งนี้ไม่รวมบัตรเครดิตร้านค้า

3) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ที่มีการค้างชำระหนี้บัตรเครดิตและผู้ที่ไม่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต

4) สุ่มตัวอย่างเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลนำมาจากธนาคารแห่งประเทศไทย และเก็บรวบรวมจากวารสาร หนังสือพิมพ์ จากห้องสมุดจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

3.2.3 การสร้างแบบสอบถาม กำหนดเป็น 3 ส่วน ดังแสดงไว้ในภาคผนวก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัว บัตรเครดิตที่ใช้ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต ได้แก่ วงเงินบัตรเครดิต จำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องผ่อนชำระ จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต มูลค่าที่ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิต ประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต แม้ว่าจะเสียค่าธรรมเนียมรายปีก็ตาม เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ฯลฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นและปัญหาด้านต่าง ๆ เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือครองบัตรเครดิต ปัญหาด้านบริการ ปัญหาด้านบัตรเครดิต ปัญหาด้านธนาคาร ปัญหาด้านพนักงาน

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ มาคำนวณร้อยละ (Percentage) เพื่อหาความถี่ และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS