

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะมุ่งศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่เป็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ รวมทั้งปัจจัยการตัดสินใจใช้ขององค์กรที่ประกอบด้วยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ปัจจัยขององค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยบุคคล เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกรับบัตรเครดิตที่ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และมีธุรกรรมอย่างต่อเนื่องกับธนาคาร ซึ่งแบ่งตามประเภทของธุรกิจได้ ดังนี้

1. ประเภทร้านอาหารธุรกิจบันเทิง	จำนวน	95 แห่ง
2. ประเภทธุรกิจ โรงพยาบาล คลินิก	จำนวน	27 แห่ง
3. ประเภททัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว	จำนวน	63 แห่ง
4. ธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที	จำนวน	32 แห่ง
5. เครื่องแต่งกายเครื่องประดับ	จำนวน	48 แห่ง
6. ร้านประดับยนต์ เครื่องเสียง	จำนวน	59 แห่ง

รวมจำนวน 324 สถานประกอบการ (ข้อมูลจากฝ่ายบริการร้านค้าสมาชิกธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) รายงานยอดประจำวันเดือน กันยายน 2549 จังหวัดเชียงใหม่)

## วิธีการศึกษา

### การกำหนดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อ.เมือง จ.เชียงใหม่ โดยสังเกตจากที่หน้าร้านค้าจะติดสติ๊กเกอร์เครื่องหมาย วีซ่าการ์ด (Visa) และสติ๊กเกอร์คำว่า มาสเตอร์การ์ด และสัญลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยมีธุรกรรมอย่างต่อเนื่องกับธนาคารจำนวน 324 สถานประกอบการ โดยเก็บข้อมูลใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะได้มาจากการรวบรวมการตอบแบบสอบถามจากประชากร คือ ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้เครื่องรับบัตรเครดิตของสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิต ที่ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และมีธุรกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมียอดการใช้ตั้งแต่ทำการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตมาจนถึงปัจจุบันติดต่อกันมาโดยตลอด จำนวน 324 ราย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์จากสมาคม บัตรเครดิตจากวารสารของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ รวมทั้งรายงานทางวิชาการ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ ที่ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสถานประกอบการที่เป็นผู้ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนการวัดระดับความสำคัญ

ของปัจจัยจะใช้ตามมาตรารัดแบบ (Rating Scale) 5 ระดับ โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยที่สุด และไม่มีผล (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุคมศรี, 2547)

### เกณฑ์การแปรผล

ในการพิจารณาโดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ในการทดสอบสมมุติฐานระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	2 คะแนน
ไม่มีผล	ให้คะแนน	1 คะแนน

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น (คะแนน 1 ถึง 5) คำนวณได้จากสูตรนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ฉะนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับชั้นจะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น ดังนี้

คะแนนระหว่าง	หมายถึง	ระดับความสำคัญ	ระดับปัญหา
1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่มีผล	ไม่มีปัญหา
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง	ปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก	มาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด	มากที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือน มกราคม 2550 ถึงเดือน มิถุนายน 2550



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved