

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐม ในการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐม ในการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ ในจังหวัดนครปฐมจำนวน 11 สาขา จำนวน 21,381 ราย

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่าง จากลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครปฐม ที่ใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ ทำการเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ จำนวน 400 ตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ 2544 : 31 อ้างอิง Yamane,1973:725) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้ คือ

$$n = \frac{N}{[1+N(e)^2]}$$

โดยกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นมีค่าเท่ากับ 5 %

แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{21,381}{1+[21,381 \times (0.05)^2]} = 392.65 \text{ หรือ } 400$$

คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392.65 รายจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีคัดเลือกศึกษาจากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาโดยเลือกศึกษาประชากรจากสาขาของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐมจำนวน 11 สาขา โดยแบ่งตามจำนวนบัญชีในแต่ละสาขา และทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามสาขาในจังหวัดนครปฐม

สาขา	ผู้ใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์	จำนวนตัวอย่าง
สาขาอ้อมใหญ่	3,570	67
สาขาสามพราน	2,037	38
สาขาบักชี อ้อมใหญ่	4,727	88
สาขาโลตัส สามพราน	1,553	29
สาขานนเพชรเกษม นครชัยศรี	969	18
สาขาห้วยพลู	1,292	24
สาขานนเพชรเกษม นครปฐม	833	16
สาขาลาดปฐมมงคล	1,662	31
สาขานครปฐม	1,531	29
สาขาศาลายา	2,169	41
สาขาลาดองค์พระปฐมเจดีย์	1,038	19
รวม	21,381	400

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย.2553. รายงานการขายผลิตภัณฑ์

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 11 สาขา โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามจากผู้ใช้บัตร เดบิตเคแม็กซ์ (K-Max Debit Card) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการบัตรเดบิตเคแม็กซ์ ประกอบด้วยธนาคารที่ใช้บัตร เอทีเอ็มและบัตรเดบิตที่คุ้มครองอุบัติเหตุ รู้จักบัตรเดบิตเคแม็กซ์จากแหล่งใด การใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตเคแม็กซ์ สถานที่ใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ และเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐมในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบัตรเดบิตเคแม็กซ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยข้อมูลที่แสดงระดับความสำคัญใช้มาตรวัดแบบ Rating scale (ชุกรี วงศ์รัตน์, 2546 :75) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนตามระดับความสำคัญในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	มีผลต่อการตัดสินใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2553 ถึงเดือน กันยายน 2553 โดยเก็บข้อมูลในเดือน มิถุนายน 2553