

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านาคกรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านาคกรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เนื้อหาที่จะศึกษาได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านาคกรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process)

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,026 คน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), มิถุนายน 2546) กำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรจำนวน 6,026 คน โดยใช้สูตรการสุ่มตัวอย่างที่มีความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (ซัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ, 2544: 31 อ้างจาก Yamane 1973: 725) ซึ่งมีสูตรคือ

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

โดยกำหนดให้ $e =$ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$N =$ ขนาดของประชากร

$n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{6,026}{1 + (6,026)(0.05)^2} \\ &= 375.10 \end{aligned}$$

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรจะมีจำนวน 375.10 ตัวอย่าง และได้กำหนดแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละสาขาตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มประชากรศึกษาจำแนกสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สาขา	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
เชียงใหม่	1,006	63
ประจวบคีรีขันธ์	863	54
ช้างคลาน	802	51
หนองประทีป	927	59
ห้วยแก้ว	367	23
ถนนมหาราช	888	56
ถนนโชตนา	469	30
สี่แยกสนามบิน	704	44
รวม	6,026	380

ที่มา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต 8 จังหวัดเชียงใหม่

(ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2546)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 8 สาขา จำนวน 380 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นเครื่องมือ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับคุณสมบัติต่างๆ จะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (เกษม สาหราชทิพย์ ,2540 : 150) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ สำคัญน้อยที่สุด สำคัญน้อย สำคัญปานกลาง สำคัญมาก และสำคัญมากที่สุด โดยแต่ละระดับความสำคัญจะมีการกำหนดระดับคะแนนดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์ ,2543 : 89)

ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	1
สำคัญน้อย	2
สำคัญปานกลาง	3
สำคัญมาก	4
สำคัญมากที่สุด	5

โดยนำผลที่ได้มาเฉลี่ยและแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 – 1.49	สำคัญน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	สำคัญน้อย
2.50 – 3.49	สำคัญปานกลาง
3.50 – 4.49	สำคัญมาก
4.50 – 5.00	สำคัญมากที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลา 12 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 ถึงเดือนกันยายน 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved