

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา ที่สนใจคือลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์ - ซี ของธนาคาร กสิกรไทย สาขาน่าน ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการ ศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยทัศนคติในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ พฤติกรรม แนวโน้มและปัญหาการใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน และความพึงพอใจต่อบัญชี ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างของประชากรเป้าหมาย จากจำนวนผู้สมัครใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ในช่วงที่ทำการศึกษา มีทั้งสิ้น 5,950 ราย (รายงานผลิตภัณฑ์ สาขาน่าน : Lotus note :kasikombank/paisit rodsawaeng/database/ระบบส่งรายงาน v.2) จากการเทียบตาราง Krejcie & Morgan ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %จำนวนประชากร 5,000 ราย ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 289 ราย และ 10,000 ราย ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 297 ราย วิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์แล้ว ขนาดประชากรที่ต้องทำการศึกษา 290.52 ราย ดังนั้น ในการศึกษานี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก(Convenience Sampling)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จากลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำนวน 300 ชุด โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ(Secundary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และจาก website ทางอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้บัตรเครดิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ส่วนที่ 5 : ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้บัตรเครดิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี(Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่านในด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้
บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละ
ข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี
วงศ์รัตน์, 2530)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พอใจ	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ไม่พึงพอใจ

ระยะเวลาและสถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กันยายน 2549 ระยะเวลาในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล เดือนสิงหาคม 2549

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน และคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved