

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้กำหนดวิธีการศึกษา และระยะเวลาในการศึกษาภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
2. ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
3. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการศึกษา

#### ขอบเขตในการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษานี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงปัญหาในการให้บริการ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวนทั้งหมด 6 สาขา

#### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน 5% (ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ,

2544 : 31) ได้ขนาดตัวอย่าง 327 ราย ดังนั้นจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 300 ราย จากผู้ใช้บริการทั้งหมด 6 สาขา สาขาละ 50 ราย โดยใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เคยใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ / ระดับปัญหา	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการแปลผลข้อมูลใช้แบบมาตราอันตรภาคชั้น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ / ระดับปัญหา	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2549 ถึง เดือนตุลาคม 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved