

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการ ออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบและวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) ราคา/ค่าธรรมเนียม (Price/Fee) ช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร/พนักงาน (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process) รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการบัตรออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินซึ่งเปิดบัญชีเงินฝาก และใช้บริการบัตรออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 7 สาขา จำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,681 ราย (ข้อมูลรายงานผู้ถือบัตรออมสินวิซ่าเดบิต ณ 30 เมษายน 2549 )

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้านี้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Herbert Askın and Raymond R. Colton (นราศรี ไววนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุคมศรี, 2542. 103) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05% ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 350 ตัวอย่างตามสัดส่วนจากลูกค้า 7 สาขา โดยใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่ใช้บริการบัตรออมสินวิซ่าเดบิต

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ธนาคารออมสิน	ลูกค้า (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
สาขาเชียงใหม่	1,320	43
สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	2,785	91
สาขาประตูช้างเผือก	870	29
สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1,080	36
สาขาท่าแพ	844	28
สาขาหนองหอย	1,848	60
สาขาดอนทิพย์เนตร	1,934	63
รวม	10,681	350

### วิธีการศึกษา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าซึ่งเปิดบัญชีเงินฝาก และใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา รวมทั้งสิ้น 350 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และระเบียบคำสั่งของธนาคารออมสิน ที่เกี่ยวข้องกับบัตรออมสินวีซ่าเดบิต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตร

ออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการ

บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

คะแนน	ระดับความสำคัญ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	น้อย
2	น้อยที่สุด
1	ไม่มีผล

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง

ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	น้อย
1.50 - 2.49	น้อยที่สุด
1.00 - 1.49	ไม่มีผล

### สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และรวบรวมข้อมูล คือ ธนาคารออมสิน 7 สาขา ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ คือ ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาประตูช้างเผือก สาขาบวกรกหลวง สาขาท่าแพ สาขาหนองหอย สาขานนทบุรีเนตร และ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2549 – เมษายน 2550 ระยะเวลาเก็บข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ 2550