

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน ที่มีต่อบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต มีระเบียบวิธีศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูนที่มีต่อบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต ในส่วนของความเข้าใจ ส่วนของความรู้สึก ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด และส่วนของพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน ที่ยังไม่ได้ใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

จากจำนวนผู้ที่เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน ที่ยังไม่ได้ใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต ในช่วงที่ทำการศึกษามีทั้งสิ้น 11,453 ราย (ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และข้อมูลการตลาด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธันวาคม 2551) กำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรจำนวน 11,453 ราย โดยใช้สูตรการสุ่มตัวอย่างที่มีความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (ซัยลิตซ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2544:31 อ้างจาก Taro Yamane, 1973:725) ซึ่งมีสูตรคือ

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

โดยกำหนดให้  $e =$  ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$N =$  ขนาดของประชากร

$n =$  ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{11,453}{1 + (11,453)(0.05)^2} \\ &= 386.50 \end{aligned}$$

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรจะมีจำนวน 386.50 ตัวอย่าง และได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของแต่ละสาขาในจังหวัดลำพูนจำนวน 6 สาขา ดังนี้ สาขาลำพูน สาขาบ้านโฮ้ง สาขาแม่ทา สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน สาขาย่อยเทสโกโลตัสป่าซาง และสาขาย่อยบิ๊กซีลำพูน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) แบ่งเก็บข้อมูลสาขาละ 67 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

### วิธีการศึกษา

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามสอบถามจากลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน จำนวน 400 คน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสารของธนาคาร ข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต โดยคำตอบมีตัวเลือก 3 ตัวเลือก ได้แก่ ทราบ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความรู้สึกต่อส่วนประสมการตลาดของบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต ได้แก่ การใช้บริการบัตรเดบิต วิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอื่น สาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการ การใช้บริการบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิตในอนาคต สาเหตุที่จะใช้บริการในอนาคต สถานที่ที่จะใช้บริการในอนาคต และการแนะนำให้คนรู้จัก

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ข้อมูลความรู้สึกที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (กฤษทลี รื่นรัมย์, 2549)

ระดับความรู้สึก / ความชอบ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 7 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 และ

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2553

#### สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

สถานที่เก็บข้อมูล ได้แก่ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูนจำนวน 6 สาขา ดังนี้ สาขาลำพูน สาขาบ้านโฮ้ง สาขาแม่ทา สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน สาขาย่อยเทศบาลตำบลป่าซาง และสาขาย่อยบึงชีลำพูน และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่