

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้า ทักษะคติของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน กรุงเทพมหานคร ต่อเคมายเดบิตการ์ด (K-My Debit Card) ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย ทักษะคติของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคารกสิกรไทย มี 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกต่อส่วนประสมด้านการตลาดบริการ (Affective Component of Marketing Mix 4P's) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และองค์ประกอบทางด้านแนวโน้มพฤติกรรม (Behavior Component) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เคมายเดบิตการ์ด (K-My Debit Card)

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ลูกค้าสาขาของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 สาขา นำร่องโครงการเคมายเดบิตการ์ด (K-My Debit Card) ได้แก่

1. สาขาสยามสแควร์
2. สาขาซอยเซ็นทรัลลาดพร้าว
3. สาขาซอยจามจุรีสแควร์
4. สาขาเออร์เบินสแควร์ (ประชาชน 12)
5. สาขาซีคอนสแควร์ 1
6. สาขาซอยเดอะมอลล์บางกะปิ
7. สาขาซอยฟิวเจอร์ปาร์ค รังสิต
8. สาขาซอยเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า

### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างของประชากรเป้าหมาย จากจำนวนผู้สมัครใช้และผู้ที่ไม่สมัครใช้เคมาย เดบิตการ์ด (K-My Debit Card) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งช่วง ที่ทำการศึกษามีทั้งสิ้น 32,950 ราย (รายงานผลิตภัณฑ์.ธนาคารกสิกรไทย, 2552) ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการเปิดตารางของ Taro Yamane (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ 2544 : 31 อ้างจาก Taro Yamane, 1973 : 725) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่าง จากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่สาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนที่ไม่แน่นอนในแต่ละวัน ใช้วิธีการเลือก ตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ของจำนวนบัญชีแต่ละสาขา ซึ่งมีจำนวนบัญชีทั้งหมด 248,643 บัญชี (รายงานผลิตภัณฑ์.ธนาคารกสิกรไทย, 2552) โดยเลือกการเก็บบริเวณสาขา ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) นำร่องจำนวน 8 สาขา และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตาม สะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งสาขาที่เลือกในการเก็บตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงสถานที่และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สาขา	จำนวนบัญชี	จำนวนตัวอย่าง
สาขาสยามสแควร์	31105	50
สาขาย่อยเซ็นทรัลลาดพร้าว	25746	41
สาขาย่อยจามจุรีสแควร์	4477	7
สาขาเออร์เบินสแควร์	3254	6
สาขาซีคอนสแควร์ 1	54782	88
สาขาย่อยเดอะมอลล์ บางกะปิ	51329	83
สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต	48087	77
สาขาย่อยเซ็นทรัลปิ่นเกล้า	29863	48
รวม	248643	400

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อเคมายเดบิตการ์ด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับต่อเคมายเดบิตการ์ด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ของลูกค้าในการเลือกใช้เคมายเดบิตการ์ดที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้เคมายเดบิตการ์ด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และแนวโน้มพฤติกรรมการใช้เคมายเดบิตการ์ด จำแนกตาม อายุ และวุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเคมายเดบิตการ์ด

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และตารางสองทาง (Cross tabulation)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามในส่วนที่เป็นปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาด และปัญหาที่พบจากการเลือก ผู้ใช้บริการที่มีต่อเคมายเดบิตการ์ด เป็นแบบสอบถามของการให้ความสำคัญเรียงลำดับความคิดเห็น ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ , 2541: 168 อ้างจาก Zikmund William G., 1997: 358) ลักษณะคำถามประกอบไปด้วยข้อความที่เป็นการให้ความคิดเห็นแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

**ตารางที่ 3.2** แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ 1- 5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 58) ซึ่งถ้าหากคำถามเป็นข้อความในเชิงบวกให้คะแนน หรือนำหน้าจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ และหากคำถามเป็นข้อความเชิงลบให้คะแนนหรือนำหน้าจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็น 1 ถึง 5 ตามลำดับ (สุปัญญาไชยชาญ, 2546: 73) ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมาย ดังนี้

**ตารางที่ 3.3** แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.50-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50-4.49	เห็นด้วย
2.50-3.49	ไม่แน่ใจ
1.50-2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00-1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 8 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2552 จนถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 25 53 โดยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2553