

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าที่มีต่อบริการทิวมิตร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชบุรี จังหวัดราชบุรี มีวิธีดำเนินการศึกษาในเรื่อง ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาถึง ทักษะคิดของลูกค้าต่อการให้บริการทิวมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์สาขาราชบุรีเพื่อศึกษา ได้แก่ ทักษะคิด สถิติปัญหาหรือความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก รวมถึงพฤติกรรมต่อบริการการรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งการชำระค่าสาธารณูปโภค ซึ่งถือว่าเป็นรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (Fee based Income) โดยพิจารณาในกรอบส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการให้บริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงานให้บริการ (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) และกระบวนการ (Process)

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชบุรี โดยเก็บข้อมูลเฉพาะสาขาราชบุรี เนื่องจากสาขาราชบุรีเป็นสาขาขนาดใหญ่ มีลูกค้ามาใช้บริการธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ทั้งส่วนราชการและเอกชน บุคคลทั่วไป และลูกค้าเกษตรกร โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 ราย โดยแบ่งเป็น 150 รายที่เคยใช้บริการและ 150 ราย ที่ยังไม่เคยใช้บริการ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกษตรกรและมีระดับการศึกษาค่อนข้างน้อย การเก็บแบบสอบถามจะมีการอธิบายแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ

วิธีการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าที่เคยใช้และไม่เคยใช้ ใช้บริการทิวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี จำนวน 300 ราย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น หนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินด้านการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการทิวิมิตร โดยพิจารณาจากกรอบส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด พนักงานให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์ที่จะใช้บริการธุรกรรมการเงิน ชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร เช่นบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) จำนวนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ในแบบสอบถามที่ถามถึงทัศนคติ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's Scale) (อ้างใน อภากร ผดุงสัตยวงศ์, 2544: 32 – 54) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

สำหรับคำถามเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

สำหรับคำถามเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ค่อนข้างเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

สำหรับคำถามเชิงบวก

ระดับการแปลผล	คะแนนค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50-5.00
เห็นด้วยมาก	3.50-4.49
ค่อนข้างเห็นด้วย	2.50-3.49
ไม่เห็นด้วย	1.50-2.49
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00-1.49

สำหรับคำถามเชิงลบ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50-5.00
ไม่เห็นด้วย	3.50-4.49
ค่อนข้างเห็นด้วย	2.50-3.49
เห็นด้วยมาก	1.50-2.49
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00-1.49

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 30 วัน ตั้งแต่ 1- 30 มิถุนายน 2548

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลาประมาณ 5 เดือน ระหว่างเดือนมีนาคม - กรกฎาคม 2548



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved