

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้า ที่มาใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2553 ซึ่งมีบัญชีเงินฝาก และใช้บริการสินเชื่อ จำนวนทั้งสิ้น รวม 25,532 บัญชี (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทองจังหวัดเชียงใหม่, 2553)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถาม โดยจากกลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการเก็บแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของ Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5 % ได้ขนาดตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 397 ราย (Taro Yamane, 1973:125) วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มประชากร

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$n = \frac{25,532}{1 + (25,532)(0.05)^2}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $n = 397$ ตัวอย่าง

ทั้งนี้การเก็บข้อมูลจากลูกค้า ที่มาใช้บริการในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 9.00 น.-15.00 น.
จำนวนตัวอย่าง 397 ตัวอย่าง

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 397 ราย โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานะภาพ ครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านกระบวนการ

ให้บริการ (Process) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย ความหมาย

- | | | |
|----|-------------|----------------------------|
| 4. | 5.00 - 4.50 | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3. | 4.49 - 4.00 | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 2. | 3.99 - 3.50 | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 1. | 3.49 - 3.00 | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | 2.99 - 2.50 | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามดำเนินการเก็บข้อมูลที่ธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ใช้เวลาทั้งสิ้น

5 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – ตุลาคม 2553 ระยะเวลา

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนสิงหาคม 2553



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved