

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### 1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ โดยวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพบริการ คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร (Courtesy) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) เท่านั้น

##### 2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ โดยพิจารณาจากจำนวนบัญชีเงินฝาก 32,986 บัญชี

##### 3. ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวนตัวอย่างได้มาจากวิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2551) ดังนี้

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

$$\begin{aligned}
 n &= \text{จำนวนตัวอย่าง} \\
 N &= \text{จำนวนประชากร} \\
 e &= \text{ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้} \\
 n &= \frac{32,986}{1 + (32,986 \times 0.05^2)} \\
 n &= 395.21
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

## วิธีการศึกษา

### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

- 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
- 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการของธนาคาร ประกอบด้วย บริการที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร (Courtesy) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)

ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)  
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในบริการของธนาคาร

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มา จะทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการของธนาคาร ใช้ค่าสถิติเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารจะใช้ Rating Scale ของ Likert วัดโดยมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ และเกณฑ์การแปลความหมายโดยกำหนดให้

#### เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ

##### ระดับคะแนน

5

4

3

2

1

##### ระดับความพึงพอใจ

มีความพึงพอใจมากที่สุด

มีความพึงพอใจมาก

มีความพึงพอใจปานกลาง

มีความพึงพอใจน้อย

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในบริการของธนาคารโดยใช้การ  
บรรยายเชิงพรรณนา

## สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ และ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน ระยะเวลาในการศึกษาคั้งนี้ ตั้งแต่เดือน  
กุมภาพันธ์ – กันยายน 2555 ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2555							
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น	██████████							
สร้างแบบสอบถาม	████████████████████							
เก็บรวบรวมข้อมูล			████████████████████					
วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล							██████████	
จัดทำและนำเสนอรายงาน							██████████	