

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร โดยในบทนี้จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ ขอบเขตการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับอนุมัติเงินกู้แล้ว ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ขอบเขตประชากร

การศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดขอบเขตประชากร คือ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้แล้วจากธนาคารออมสินสาขาราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ 2547 จำนวน 3,635 ราย (สำนักธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน, 2547)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้สูตรในการคำนวณของ Yamane (ชัยสิทธิ์ เถลิณีประเสริฐ, 2544:31) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e^2)} \\ \text{เมื่อ} \quad c &= \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดของประชากร} \\ n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ n &= \frac{3635}{1+(3635)(0.05)^2} \\ &= 360.347 \end{aligned}$$

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรเป็น 360.347 ตัวอย่าง จึงใช้ขนาดตัวอย่าง 360 ตัวอย่าง โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สุ่มตัวอย่างจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้แล้ว และเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาราชภัฏบุรีรัมย์

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาราชภัฏบุรีรัมย์ กรุงเทพมหานคร ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้แล้ว จำนวน 360 ราย ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงาน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานของธนาคารออมสิน และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความ เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ลักษณะของคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้าน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (คุณชาติ เวชสาร, 2545: 122-125) ดังนี้

<u>ระดับความสำคัญ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ และสถิติค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความสำคัญ</u>
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

สำหรับส่วนที่ 4 ลักษณะของคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อความที่เป็นปัญหาของผู้ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในแต่ละด้าน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับของปัญหา</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ และสถิติค่าเฉลี่ย แล้ว
แปลความหมายตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>จัดอยู่ในอันดับ</u>
4.50-5.00	มีปัญหามากที่สุด
3.50-4.49	มีปัญหามาก
2.50-3.49	มีปัญหาปานกลาง
1.50-2.49	มีปัญหาน้อย
1.00-1.49	มีปัญหาน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน
เมษายน 2547 จนถึงเดือน กันยายน 2547

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 30 วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 20
มิถุนายน – 20 กรกฎาคม 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved