บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยได้ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) โดยใช้กรอบของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และหลักฐานทางกายภาพ โดยพิจารณาว่าการให้บริการของธนาคารตามปัจจัยเหล่านี้ มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ ซึ่งจัดทำในรูปแบบแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจ และในการประเมินคุณภาพของการบริการของปัจจัยทั้ง 7 ด้านนี้

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำนวน 3,296 คน (ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง), ธันวาคม 2552)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำนวน 3,296 คน (ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง), ธันวาคม 2552)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความผิดพลาดได้เพียงร้อยละ 5 จากจำนวนประชากรลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำนวน 3,296 คน ดังนี้

สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

โดย N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (ในการวิจัยนี้กำหนดไว้ที่ $\alpha = 0.05$)

แทนค่า $= \frac{3,296}{1+3,296(0.05)^2}$

$= 356.71$

จากผลการคำนวณ ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง เป็นจำนวน 357 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยจะทำการแจกแบบสอบถามแก่ลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการในช่วงเวลาทำการ คือ วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 15.30 น. โดยผู้ศึกษาจะดำเนินเก็บแบบสอบถามในเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2553 จนได้จำนวนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 357 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) สุ่มจากลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการ จำนวน 357 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมโดยค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เว็ บไซต์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จำนวน 357 ชุด อันประกอบ ด้วยโครงสร้างในส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้มาตรวัดของไลเคิร์ท (Likert Scales) (มนต์ทิพย์ เทียนสุวรรณ , 2549) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

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

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

$$\text{ช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	**การแปลความหมาย**
4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถานที่ใช้ในการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สถานที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved