

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อส่วนประสมการตลาด บริการ (7 Ps') ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ณ วันที่ 7 กันยายน 2551 จำนวน 867 คน จาก 15 สาขาวิชา (งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2551: ออนไลน์)

ขนาดตัวอย่าง วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 280 คน ที่ได้จากการคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก(Convenience Sampling) โดยกำหนดขนาดของตัวอย่าง จากการนำจำนวนประชากรมาเปรียบเทียบกับค่านวนขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ (อ้างในสุริยา มาตยาบุญ, 2549) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 273 ตัวอย่าง แต่เพื่อสะดวกในการจัดเรียงข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดเป็น 280 ตัวอย่าง รายละเอียดการคำนวณตามสูตรดังนี้

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

เมื่อ N = จำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะผลิต
 กรรมกรเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนกำหนดไว้ที่ 5%
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า n = $\frac{867}{1+867(0.05)^2}$
 = 273 ตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเก็บ
 ข้อมูลที่คณะผลิตกรรมกรเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ แยกตามสาขาวิชา และเพศ โดยคำนวณดังนี้

$$E = \frac{A}{B} \times C$$

สาขาวิชาแยกตามเพศ A = จำนวนนักศึกษาแต่ละ
 B = จำนวนนักศึกษาทั้งหมด
 C = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 E = จำนวนตัวอย่างตัวอย่างแต่ละ
 สาขาวิชา แยกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) แยกตามสาขาวิชา และเพศ

สาขาวิชา	จำนวนนักศึกษาแบ่งตามเพศ		จำนวนตัวอย่างแบ่งตามเพศ	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พืชศาสตร์ (พืชไร่)	48	30	15	10
พืชศาสตร์ (พืชสวนประดับ)	90	128	30	42
อารักขาพืช	18	44	6	14
สัตวศาสตร์	66	70	21	23
ส่งเสริมการเกษตร	27	20	9	6
ปฐพีศาสตร์	11	20	4	6
เกษตรเคมี	20	16	7	5
พืชศาสตร์ (พืชผัก)	14	11	4	4
พืชศาสตร์ (ไม้ผล)	18	5	5	2
สัตวศาสตร์ (สัตว์ปีก)	18	5	5	2
สัตวศาสตร์ (การผลิตสุกร)	20	9	6	3
สัตวศาสตร์ (โคนมและโคเนื้อ)	26	2	8	1
พืชศาสตร์ (พืชไร่สมทบ)	29	2	9	1
ส่งเสริมการเกษตร(สมทบ)	58	8	18	3
พืชศาสตร์ (พืชสวนประดับสมทบ)	25	9	8	3
รวม	488	379	155	125

ที่มา : งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2551 : ออนไลน์

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม โดยใช้แบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ทั้งจากเอกสาร วารสาร บทความ รายงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตต่างๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายจ่ายต่อเดือน และหลักสูตรการศึกษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็น บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) ประกอบด้วย บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์/บริการ บัณฑิตด้านราคา บัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย บัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด บัณฑิตด้านบุคลากร บัณฑิตด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ บัณฑิตด้านกระบวนการซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	น้อย
2	น้อยที่สุด
1	ไม่พอใจ

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	น้อย
1.50 - 2.49	น้อยที่สุด
1.00 - 1.49	ไม่พอใจ

ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาเป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาประมวลผลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะอธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ในรูปของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ ใช้เวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2551 – มกราคม 2552
ระยะเวลาเก็บข้อมูล เดือนธันวาคม 2551