

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อบริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาาง จังหวัดลำปาง มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ประชากร ขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง การเก็บ และการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาาง โดยใช้กรอบของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอาง จังหวัดลำปาง ปีบัญชี 2551 โดยยังคงมีหนี้เงินกู้ยืมอยู่ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,126 ราย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2552ง)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% จากสูตรของ Taro Yamane (ธานีินทร์ ศิลป์จารุ, 2547) ได้ขนาดตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 300 ราย วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{1,126}{1 + 1,126 (0.05)^2}$$

$$n = 295.15$$

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขางาว จำนวน 300 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการค้นคว้าหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขางาว จังหวัดลำปาง จากการค้นคว้าจากตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขางาว จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ANOVA, T-test และใช้มาตรวัดของไลเคิร์ต (Likerts Scale) ในการแปลความหมายตามเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
-------	------------------

5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
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

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการฯ เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถแปล

ความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
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

สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางว อำเภองาว จังหวัดลำปาง

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาทำการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2552 ถึงเดือน ตุลาคม 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved