

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้านักใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2550 รวมทั้งสิ้น 14,000 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้านักใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 389 คน โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรของยามานะ (Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
ภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา
รายได้ และอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินค้าของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ความถี่
ในการใช้บริการ วันที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการแต่ละครั้ง
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ ประเภทบริการที่ใช้โดยส่วนใหญ่ ผู้ที่มีส่วน
ในการตัดสินใจใช้บริการ และบริการที่ต้องการเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ
ตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 39
ข้อ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม
การตลาด ด้านพนักงาน ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 27 ข้อ ประกอบด้วย ความไว้วางใจได้
การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร
ความน่าเชื่อถือได้ ความปลอดภัย และความเข้าใจลูกค้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัย
ทางการตลาด และทำการปรึกษาและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางใน
การสร้างแบบสอบถาม โดยประยุกต์ใช้แบบสอบถามจาก
2. นำผลจากการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถาม
ออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญ
ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของลูกค้าธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยพิจารณาเนื้อหา

ให้สอดคล้องกับแนวคิด ความมุ่งหมายและสมมุติฐานในการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ

4. นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุม เนื้อหาของการศึกษาค้นคว่ำอิสระ

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ชั้นคว่ำอิสระ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้ คำแนะนำพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาใน การวิจัยโดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 คือ

5.1 นางวีระพรรณ จริยศิลป์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัด กาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

5.2 ผศ.ดร.วิมลมาศ ปฐมวนิชกุล วุฒิการศึกษา ปริญญาโท (การศึกษาเพื่อ การพัฒนาท้องถิ่น) ตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาการวิจัย

5.3 นายวัลลภ กำจรเมฆกุล วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) ตำแหน่งพนักงานแผนงาน กองนโยบายและแผน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดผลและประเมินผลการศึกษา

6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของแบบสอบถาม ก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรอื่นที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่ม ตัวอย่าง ในที่นี้ได้นำไปทดลองกับเกษตรกรลูกค้าผู้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 30 คน

8. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามทั้ง 30 ชุด มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ แบบสอบถามรวมทั้งชุดเท่ากับ 0.79-0.90

9. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งตรวจสอบเอกสาร
2. ขออนุญาตราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือประชากรกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม
3. แจกแบบสอบถามให้ลูกค้ำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ วันละจำนวน 20 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน 2552 ซึ่งผู้ศึกษาได้อธิบายวิธีการ กรอกแบบสอบถาม ความมุ่งหมายในการศึกษาให้ลูกค้ำได้ทราบ และรอเก็บคืน จนได้จำนวน 389 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมทั้งรอเก็บกลับคืน โดยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนเก็บกลับคืนด้วย
4. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาสำรวจความสมบูรณ์ของการกรอก และนำแบบสอบถามทั้งหมด มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเนื้อหาแล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ของลูกค้ำ ใช้วิธีประมวลทางด้านหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และเป็นรายด้าน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย

และสรุปผลการดำเนินการศึกษา ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 99-100)

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นดำเนินการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 102-103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูนิารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาภูนิารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีประมวลทางด้านหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการศึกษา ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 99-100)

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความสำคัญ/ความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นดำเนินการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 102-103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ให้ความสำคัญ/ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ แตกต่างกัน โดยใช้ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t -test (Independent samples) กลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ แตกต่างกัน โดยใช้ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t -test (Independent samples) กลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐาน
 - 2.1 ร้อยละ
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

- 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน
 - 3.1 t -test (Independent samples)
 - 3.2 F -test (ANOVA)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY