

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K- BizNet และปัญหาของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K- BizNet โดยใช้กรอบของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรที่ใช้บริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 90 ราย ซึ่งประกอบด้วยประเภทธุรกิจต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. กิจการลำไยอบแห้ง 10 ราย
2. กิจการแปรรูปสินค้าเกษตร และผลไม้ส่งออก 25 ราย
3. กิจการเคมีเกษตร อาหารสัตว์ 5 ราย
4. กิจการโรงสีข้าว 6 ราย
5. กิจการสิ่งทอ 4 ราย
6. กิจการโรงงานยาสูบ 2 ราย
7. กิจการค้าไม้และเฟอร์นิเจอร์ 16 ราย
8. กิจการฟาร์มเลี้ยงสัตว์ 18 ราย
9. กิจการกลั่นสุรา 4 ราย

3.2 วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปเสนอให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

ซึ่งวิเคราะห์ความเชื่อถือได้โดยใช้วิธีของ Cronbach's Alpha พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.874 แสดงว่าข้อคำถามมีความน่าเชื่อถือ (Cronbach, 1951)

3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากแบบสอบถาม ถามเจ้าของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรที่ใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 90 ราย โดยการเก็บแบบสอบถามระหว่างการเข้าพบลูกค้าแต่ละราย โดยให้ลูกค้าเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของหน่วยงานราชการ ตำราสิ่งพิมพ์ หนังสือ งานวิจัย หรืองานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม โดยให้นิตินุคคลอุตสาหกรรมเกษตรที่ใช้บริการ K-BizNet จำนวน 90 ราย เป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ บริการที่เคยใช้ สถานที่ที่ใช้บริการ และสาเหตุที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะบริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบสอบถามด้านปัญหาโดยอิงกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย

(Mean) ใช้มาตราวัดแบบไลเคิร์ต (Likert's Scale) วัดระดับความพึงพอใจ และระดับปัญหาที่พบ แบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่พบ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่พบ
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

3.3 สถานที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถานที่ตั้งลูกค้าผู้ประกอบการ และศูนย์ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทยสาขาท่าแพ เชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556