

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2550 ประกอบด้วย หน่วยอำเภอเมืองอมลาลัย 1 จำนวน 5,643 คน หน่วยอำเภอเมืองอมลาลัย 2 จำนวน 2,198 คน และหน่วยอำเภอร่องคำ จำนวน 1,324 คน รวมทั้งสิ้น 9,165 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 286 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540 : 127) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ช.ก.ส. หน่วย	จำนวนประชากร	จำนวนประชากร
หน่วยอำเภอเมืองกมลาไสย 1	5,643 คน	98
หน่วยอำเภอเมืองกมลาไสย 2	2,198 คน	95
หน่วยอำเภอร่องคำ	1,324 คน	94
รวม	9,165 คน	286

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ดังนั้นเมื่อพบใครที่สุ่มคนนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างเลย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549 : 66) โดยพื้นที่ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ในเขตอำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งได้ทำการปรึกษาและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ และสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ และการรับรู้ การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 28 ข้อ ประกอบด้วย ธนาคารที่ใช้บริการ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สื่อที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจ ความดีในการใช้บริการ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ระยะเวลาในการใช้บริการ วัน เวลาที่ใช้บริการ บริการที่ใช้ สาเหตุที่ใช้บริการ สื่อที่ทำให้ได้รับทราบข้อมูล บริการที่ต้องการ และสิ่งที่ควรปรับปรุง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาลาย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 52 ข้อ ประกอบด้วย การโฆษณา จำนวน 6 ข้อ การขายโดยพนักงานขาย จำนวน 4 ข้อ การส่งเสริมการขาย จำนวน 4 ข้อ การประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ การตลาดทางตรง จำนวน 4 ข้อ การตลาดโดยการจัดกิจกรรมพิเศษหรือการตลาดเชิงกิจกรรม จำนวน 4 ข้อ การจัดแสดงสินค้า จำนวน 4 ข้อ การใช้ผลิตภัณฑ์เป็นสื่อ จำนวน 5 ข้อ การใช้ยานพาหนะของบริษัทเคลื่อนที่ จำนวน 3 ข้อ การจัดสัมมนา จำนวน 2 ข้อ และสัญลักษณ์ต่างๆ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค บัญชีทางการตลาด อีกทั้งได้ทำการปรึกษาและขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และประยุกต์
2. นำผลจากการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการและการรับรู้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาลาย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับแนวคิด ความมุ่งหมายและสมมุติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้ง
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้คำแนะนำ พิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาในการศึกษาโดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 คน คือ

4.1 ส.ศ.ต. จารึก พรคนก่อ วุฒิการศึกษา ส.น.ม. รัฐศาสตร์ (การปกครอง) ตำแหน่งพนักงานพัฒนาธุรกิจเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบและให้คำแนะนำด้านโครงสร้างเนื้อหา

4.2 นายวัลลภ กำจรเมฆกุล วุฒิการศึกษา บ.ร.ม. (บริหารธุรกิจ) ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยอำเภอรองคำ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและให้คำแนะนำด้านภาษา

4.3 ศส.ดร.วิมลมาศ ปฐมวนิชกุล วุฒิการศึกษา ป.ร.ค (การศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดผลและประเมินผลการศึกษา

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยนำไป Try-out กับประชากรอื่นที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้ได้นำไปทดลองกับเกษตรกรลูกค้าผู้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

6. ผลจากการทดสอบเครื่องมือด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับตรวจสอบเอกสาร

2. ขออนุญาตราชการจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือประชากรกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3. กำหนดวันในการกรอกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15-30 กุมภาพันธ์ 2552 แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง และผู้ช่วย จำนวน 2 คน โดยชี้แจงรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการรวบรวมข้อมูลให้ผู้ช่วยมีความเข้าใจ ในการแจกแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล และสามารถอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจได้

4. ดำเนินการแจกแบบสอบถามลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระหว่างวันที่ 15 -30 กุมภาพันธ์ 2552 โดยทำ

การแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งรอกเก็บกลับคืน โดยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนเก็บกลับคืน

5. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาสำรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามทั้งหมด มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเนื้อหาแล้วนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ข้อมูล

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีประมวลทางด้านหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการศึกษา ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 99-100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดที่ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดที่ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดที่ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดที่ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดที่ 1 คะแนน

จากนั้นดำเนินการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102 - 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยมาก

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของลูกค้านาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ t – test (Independent Samples) กลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพื้นฐาน

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

1. t – test (Independent Samples)
2. F-test (ANOVA)