บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา ใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารออมสินเขตพะเยา ซึ่งมีจำนวนทั้งหมดจำนวน 1,817 ราย(บัญชีแสดงยอดสินเชื่อเคหะ Report Server ; ZDL100 ธนาคารออมสินเขตพะเยา, 31 ธันวาคม 2554 : แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ : CBS)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างเพื่อนำมาศึกษาจะใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวน 328 ราย เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนทั้งหมด โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และระดับความคลาดเคลื่อน 5% โดยจัดสรรการเก็บตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) จากผู้ใช้บริการธนาคารออมสินเขตพะเยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 สาขา จำนวนตัวอย่างที่เก็บจะเป็นสัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างที่แยกเก็บตามสาขาของ ธนาคารออมสินเขตพะเยา

สาขาธนาคารออมสิน เขตพะเยา	จำนวน ลูกค้าที่ใช้บริการ	สัดส่วน ผู้ใช้บริการ(%)	จำนวนที่เก็บตัวอย่าง
พะเยา	426	23.45	77
เชียงคำ	460	25.31	83
จุน	247	13.60	44
ปง	341	18.77	62
ดอกคำใต้	343	18.87	62
รวม	**1,817**	**100**	**328**

ที่มา :- ศูนย์ข้อมูลธนาคารออมสินเขตพะเยา : แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ CBS, 2554

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 328 ตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทการใช้บริการ เหตุผลในการใช้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตพะเยาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าธนาคารออมสินเขตพะเยา ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา ใช้มาตรวัด Rating Scale ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด ((ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**แปลผล**
4.50 - 5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	พึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้สถานที่ในการศึกษาดังนี้

1.การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการที่ธนาคารออมสินเขตพะเยา ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขาพะเยา สาขาเชียงคำ สาขาจุน สาขาปง สาขาดอกคำใต้

2. การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ การประมวลผลข้อมูล และการจัดทำและนำเสนอรายงานจะดำเนินการที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2555 ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved