

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการวิจัย

3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน จำนวน 2 สาขา คือ สาขาลำพูนและสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยกำหนดขนาด ตัวอย่างจากประชากรลูกค้าสินเชื่อ ที่มีอยู่ทั้งหมดจำนวนรวม 937 ราย สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1970 : 580-581) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{โดย } n &= \text{จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของผู้ตอบแบบสอบถาม} \\ N &= \text{จำนวนประชากร} = 937 \text{ ราย} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้เท่ากับร้อยละ } 5 = 0.05 \end{aligned}$$

กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้จากค่าจริงประมาณร้อยละ 5 จากผู้ให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน จำนวน 2 สาขา คือ สาขาลำพูนและสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน มีจำนวน 937 คน

ดังนั้น n จึงมีค่าดังนี้

$$n = \frac{937}{1 + 937(0.05)^2}$$

$$n = 280 \text{ ชุด}$$

3.2 กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน ได้กำหนดเป็นกรอบในการศึกษาไว้ ดังนี้



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

3.3 วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าสินค้าเชื้อธุรกิจของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน จำนวน 280 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าคัดสรรข้อมูลจากทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารธนาคาร บทความต่างๆ และฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อปีของกิจการ และการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารอื่น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อ ธุรกิจการค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้า และประโยชน์ที่ได้รับจากบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร โดยกำหนดการให้บริการแก่ลูกค้า 7 ปัจจัย ประกอบด้วย บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านราคา บริการด้านการจัดจำหน่าย บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของบุคลากร บริการด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่นๆ

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และที่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน จำนวน 2 สาขา คือ สาขาลำพูนและสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถาม จำนวน 280 ชุด โดยวิธีฝากแบบสอบถามไปกับพนักงานเดินเอกสารของลูกค้าหรือ ให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารนำไปให้ลูกค้าถึงสถานประกอบการ สำหรับรายชื่อที่จะออกไปเยี่ยมชม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

การวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
ระดับความพึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

การแบ่งผลการประเมินผล จะต้องมีรายละเอียดการวิเคราะห์ผลตามประเภทของการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งผลการประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนระหว่างเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนระหว่างเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนนระหว่างเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนระหว่างเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนระหว่างเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t - test และ F - test ดังนี้

1) ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร และส่วนที่ 2 ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร

3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร

4) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูนจำแนกตามเพศ กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าสถานภาพด้านเพศกับปัจจัยการมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน

5) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน และเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจใน การให้บริการด้านสินเชื่อกับปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อ ธุรกิจการค้า ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน