

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย วิธีการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บ และการรวบรวมข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียด ดังนี้

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลโดยสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินทุกสาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมด 7 สาขา ตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2543 มีจำนวนทั้งสิ้น 67 ราย⁸
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัย สิ่งพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ ของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนสาขาทั้งหมด 7 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขานนนทบุรีเนตร สาขาท่าแพ สาขาบวกรกหลวง สาขาประตูช้างเผือก สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาหนองหอย

⁸ กลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อ ธนาคารออมสินสำนักงานภาค 5, “ข้อมูลสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”, 2543.

3.3 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้านาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ขอใช้บริการสินเชื่อเคหะและได้รับอนุมัติวงเงินแล้ว ในช่วงเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2543 ซึ่งมีจำนวนรายรวมทั้ง 7 สาขาจำนวนทั้งสิ้น 67 ราย

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Mean)

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของ Likert 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

^๑ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การวิจัยธุรกิจ (กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทเอเอ็นการพิมพ์, 2541), หน้า 167.

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนน¹⁰ จะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
5.00 – 4.50	มากที่สุด
4.49 – 3.50	มาก
3.49 – 2.50	ปานกลาง
2.49 – 1.50	น้อย
1.49 – 1.00	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้ายานาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

3.6 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บและรวบรวมข้อมูลการดำเนินการทำโดยกระจายแบบสอบถามไปยังธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 สาขา มีจำนวนลูกค้าทั้งหมด 67 ราย โดยให้พนักงานสินเชื่อที่ทำหน้าที่รับเงินผ่อนชำระหนี้ค้ำธนาคารเป็นผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถาม
2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล อยู่ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2544 – 31 มีนาคม 2544

3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้ายานาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้เวลาประมาณ 8 เดือน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2543 – กรกฎาคม 2544

¹⁰ อุเทน ปัญโญ, วิทยการศึกษ (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539), หน้า 236.