

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้มีระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบไปด้วย ขอบเขตการศึกษา จำนวนตัวอย่าง และการคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการศึกษา และระยะเวลาในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1 ขอบเขตประชากร

บุคคลที่มีที่พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ และใช้บริการกู้ยืมเงินแบบเช่าซื้อกับ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำนวนทั้งหมด 315 ราย ซึ่งแบ่งเป็นประเภททรัพย์สินเช่าซื้อดังนี้ (1) สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ จำนวน 190 ราย และ (2) สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 125 ราย (สัมภาษณ์ คุณ เชิดพงศ์ เชาว์ดำรงค์, อ้างแล้ว)

1.2 ขอบเขตเนื้อหา

เน้นศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะสุ่มจากตัวอย่างประชากร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาชำระค่างวด ณ สำนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตามประเภททรัพย์สินเช่าซื้อ ได้ดังนี้

1. สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
2. สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

ในการวิจัยนี้จะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้จำนวนตัวอย่าง 150 ราย (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 162) แบ่งตามสัดส่วนของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. สินค้าเช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 90 ราย
2. สินค้าเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ จำนวน 60 ราย

3. วิธีการศึกษา

3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้แบบสอบถามเพื่อการสำรวจ (Field Questionnaire) ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาชำระค่างวด ณ สำนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารงานวิจัย และเอกสารอ้างอิงต่างๆรวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้จากบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

3.2 การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินค้าเช่าซื้อของ บริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
3. การศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านสินค้าเช่าซื้อของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ได้แก่ ปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

นำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับมาจากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติ และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบการบรรยายที่ได้จากค่าสถิติตามส่วน

การศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และข้อมูลการใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ โดยค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และอัตราร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยข้อมูลในส่วนนี้จะใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม Likert Scales ซึ่งจะแบ่งระดับความพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพอใจมากที่สุด ระดับความพอใจมาก ระดับความพอใจปานกลาง ระดับความพอใจน้อย และไม่พอใจ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในแต่ละระดับดังนี้

ความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
ไม่พอใจ	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายแต่ละระดับความพึงพอใจ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	หมายถึง พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง ค่าเฉลี่ยในระดับไม่พอใจ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้า โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ร้อยละ (Percentage)

4. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 3 เดือน คือ ตุลาคม 2545 - ธันวาคม 2545