

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ประชากร ขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง การเก็บและการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เนื้อหาที่จะศึกษาได้แก่ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อ สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กรอบของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาคือลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งทำสัญญาตั้งแต่ ปี 2541 ถึง 2545 และปัจจุบันยังคงใช้วงเงินสินเชื่ออยู่ จำนวนลูกค้า 550 ราย (รายงานสินเชื่อสาขาสันป่าตอง, 2545)

ขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ของทาโร ยานามะ⁹ ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 233 ราย การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)¹⁰ โดยการแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนดังนี้

⁹ พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538, หน้า 85.

¹⁰ กุณทลี รื่นรมย์, การวิจัยการตลาด, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545, หน้า 105.

ตารางที่ 1 แสดง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภทสินเชื่อหลัก	ประเภทสินเชื่อรอง	จำนวน ¹¹ ลูกค้ำ	ขนาดตัว อย่าง(คน)	สัดส่วนขนาด ตัวอย่าง(%)
สินเชื่อธุรกิจ	เพื่อการพาณิชย์	146	61	26.18
	เพื่อการอุตสาหกรรม	45	21	9.01
	เพื่อการก่อสร้าง	24	10	4.29
	เพื่อการบริการ	40	18	7.73
	เพื่อการเกษตร	30	14	6.01
	รวม	285	124	53.22
สินเชื่อเพื่อการ อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	105	43	18.45
	สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ	160	66	28.33
	รวม	265	109	46.78
ยอดรวมทั้งหมด		550	233	100.00

ที่มา: ข้อมูลรายงานแยกประเภทสินเชื่อลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาภาคสนาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

¹¹ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่, รายงานแยกประเภทสินเชื่อ, (ธันวาคม, 2545), หน้า 6.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จากการค้นคว้าจากตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) จะใช้มาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert's Scale) ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพั้วพันธ์, 2544)

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

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยสามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการให้บริการเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยสามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือน มิถุนายน 2546 ถึงเดือน กันยายน 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved