

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย โดยศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ในด้านการให้บริการสินเชื่อ โดยพิจารณาในกรอบส่วนประสมการตลาดบริการ ในด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

#### ขอบเขตการศึกษา

#### ขอบเขตประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจที่ใช้บริการทางด้านสินเชื่อของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย โดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 จำนวน 331 ราย (สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย, 2545: 1)

ทั้งนี้การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตาราง (บุญธรรม, 2535: 68 อ้างจาก Yamane, 1973: 725) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 220 ราย

#### การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มขนาดตัวอย่าง จะทำตามสัดส่วนของสาขาของธนาคารกรุงไทยที่ลูกค้าของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อยใช้บริการด้านสินเชื่อและใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยมีรายละเอียดดังนี้

All rights reserved

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง(ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), 2545 : 1)

สาขา	จำนวน	จำนวนตัวอย่าง
1. บางแค	37	25
2. บางบอน	23	15
3. บางแคเหนือ	6	4
4. หนองแขม	11	7
5. บางขุนเทียน	45	30
6. สมุทรสาคร	72	48
7. อ้อมน้อย	46	31
8. อ้อมใหญ่	25	17
9. กระทุ่มแบน	26	17
10.มหาชัย	15	10
11. บ้านแพ้ว	3	2
12. สามพราน	8	5
13. นครชัยศรี	14	9
รวม	331	220

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากลูกค้าของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 220 ราย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

### การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การจัดตั้งกิจการเป็นรูปแบบใด ทุนจดทะเบียนของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ใช้กับสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ จำนวนธนาคารที่ลูกค้ามีวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร สาขาที่ลูกค้าใช้บริการ และประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ
4. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
5. ปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (อ้างใน อภากร ผดุงสัตยวงศ์ 2544 : 32-54)

เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้-

ความพึงพอใจ

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับปัญหา

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	มีปัญหามาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	มีปัญหাপานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	มีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 60 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 – 30 มิถุนายน 2546

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลาประมาณ 6 เดือน ระหว่างเดือน เมษายน - กันยายน 2546



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved