

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ
สี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหา

เนื้อหาที่ศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้าน
สินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด
เชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา/
ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้าน
การสร้างและนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ และศึกษาปัญหาที่พบในการใช้
บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นบุคคลธรรมดา
และนิติบุคคลประกอบธุรกิจมียอดขายตั้งแต่ 10-50 ล้านบาทต่อปี และมีวงเงินสินเชื่อ ณ 31
กรกฎาคม 2549 รวม 312 ราย (เทียบ พงศ์วิริยะศิริ สัมภาษณ์ : 31 กรกฎาคม 2549) (ทีมลูกค้า
ผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่, 2549

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูล โดยการออกแบบสอบถาม
ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 312 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ
4.50 - 5.00	สำคัญมากที่สุด
3.50 - 4.49	สำคัญมาก
2.50 - 3.49	สำคัญน้อย
1.50 - 2.49	สำคัญน้อยที่สุด
1.00 - 1.49	ไม่พอใจ

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤษภาคม 2550 ระยะเวลาเก็บข้อมูล
เดือนมีนาคม 2550

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยก
สนามบิน เชียงใหม่ ชั้น 4 และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved