

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ รวมทั้งศึกษาปัญหาของลูกค้าที่พบในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่จะใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ กลุ่มผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นลูกค้าของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 129 ราย (รายงานสรุปผลการดำเนินงานแยกตามเดือนและประกันภัย ธนาคารธนชาติ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550) การศึกษาคั้งนี้จะศึกษาจากประชากรทั้งหมด

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของกิจการค้ารถยนต์มือสองในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 129 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสาร ตำรา หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ทั้งนี้แบบสอบถามจะถูกแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ตำแหน่งในกิจการ ประเภทของกิจการ จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้าน ยอดขายรถยนต์ของกิจการ ระยะเวลาที่รู้จักธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับสถาบันการเงินใดบ้าง และทราบข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จากแหล่งใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ใช้เกณฑ์มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scales) คือ วัดแบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (คุณชาติ รื่นรัมย์, 2549: 145) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษารวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ สถานที่ประกอบการค้ารถยนต์มือสองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2551 ถึง กันยายน พ.ศ. 2551 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved