

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) เป็นการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ในด้านการใช้บริการสินเชื่อ มีระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตเนื้อหา ขนาดตัวอย่างและวิธีเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ระยะเวลาในการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม) และส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อ SMEs ที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ซึ่งมีทั้งหมด 221 ราย (ข้อมูลจากฐานข้อมูลของธนาคารไทยพาณิชย์ ณ วันที่ 31 ก.ค. 2552)

กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 คือยอมรับระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 โดยใช้การคำนวณจากการเปิดตารางที่ 6.2 ของ Mark Saunders (Mark Saunders, Philip Lewis, and Adrian Thornhill 2000 : 156) จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 151 ราย และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำนวน 151 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสินเชื่อ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด (กฤษทลี เวชสาร, 2545: 122) ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สำหรับการแปลผลข้อมูลในภาพรวมและรายข้อมีเกณฑ์การการแปลผลจากค่าเฉลี่ย
ในแต่ละระดับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5.00 – 4.50	สำคัญมากที่สุด
4.49 – 3.50	สำคัญมาก
3.49 – 2.50	สำคัญปานกลาง
2.49 – 1.50	สำคัญน้อย
1.49 – 1.00	สำคัญน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 60 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2553 ถึง
วันที่ 30 มิถุนายน 2553

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา ใช้เวลาประมาณ 6 เดือน ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือน
กันยายน 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved