

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการด้านสินเชื่อของ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยในบท นี้จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ ขอบเขตของการศึกษา สามารถ กำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ในช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2544 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2545

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรคือ ผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มของผู้ใช้วงเงินสินเชื่อได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ ต่ำกว่า 499,999 บาท
2. กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 500,000 - 999,999 บาท
3. กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 1,000,000 - 2,999,999 บาท
4. กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 3,000,000 - 5,000,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป

3.2 วิธีการศึกษา

ประชากรคือ ลูกค้าของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่ขอใช้ บริการสินเชื่อและได้รับอนุมัติวงเงินกู้แล้ว ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2544 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2545 เป็นกลุ่มที่ใช้วงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1 ล้านบาท ขึ้นไป จำนวน 43 ราย ซึ่งเก็บรวบรวม ข้อมูลจากรายงานสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามจะใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mail Survey) ให้ผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อทั้งหมด จำนวน 43 ราย และได้พยายามให้ผู้ใช้บริการตัวอย่างตอบกลับให้ได้มากที่สุด โดยการโทรศัพท์ติดตามลูกค้าเป็นราย ๆ ให้ช่วยตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนผู้ศึกษา ปรากฏว่าผู้ใช้บริการตอบกลับมาจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ต่อไป

3.3 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาภาคสนาม ที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงโดยการออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย หนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ และวารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงแนวคิดทฤษฎีที่จะนำมาใช้ รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการด้านสินเชื่อ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2544 ถึง 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2545

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จากการค้นคว้าจากตำรา บทความ เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการบริการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลผลของการวิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS/PC⁺) ซึ่งประกอบไปด้วยสถิติดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสินเชื่อ วิเคราะห์ในรูปของคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสินเชื่อที่รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรจำนวน 43 ราย ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) โดยได้แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ อาศัยเครื่องมือ Likert Scales ในการตีค่าที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
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

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการบริการ วิเคราะห์ในรูปของคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรจำนวน 43 ราย ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) โดยได้แบ่งระดับของปัญหาเป็น 5 ระดับ อาศัยเครื่องมือ Likert Scales ในการตีค่าที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

<u>ระดับของปัญหา</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับของปัญหา</u>
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