

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อของลูกค้านานาชาติพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีวิธีดำเนินการศึกษาในเรื่อง ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ศึกษาถึงทักษะคิดต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อของลูกค้านานาชาติพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ได้แก่ ทักษะคิด สถิติปัญหาหรือความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก รวมถึงพฤติกรรมต่อบริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อ โดยพิจารณาในกรอบส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางให้บริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงานให้บริการ (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) และ กระบวนการ (Process)

ขอบเขตประชากร

ประชากรคือ ลูกค้านานาชาติที่เข้ามาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 ธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ โดยในการเก็บข้อมูลเก็บเฉพาะสาขาใหญ่ของแต่ละธนาคารไม่เก็บสาขาย่อย โดยแบ่ง เป็น 5 กลุ่ม โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 ราย และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่เคยใช้บริการ สินเชื่อบริการด้านสินเชื่อหรือมีแนวโน้มจะใช้บริการด้านสินเชื่อ และระบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของลูกค้านานาชาติแต่ละธนาคารดังนี้

ธนาคาร	จำนวนตัวอย่าง
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)	60
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	60
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)	60
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	60
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)	60
รวม	300

วิธีการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ที่เคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์หรือมีแนวโน้มจะซื้อรถยนต์ในอนาคต จำนวนรวม 300 ราย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักหอสมุดแห่งชาติ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้รถยนต์และสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไข หรือคุณสมบัติของผู้ที่ใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ทัศนคติ สติปัญญาหรือ ความรู้ ความเข้าใจในทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
3. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
4. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ผ่านธนาคารพาณิชย์ เช่น วงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้บริการ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ในแบบสอบถามที่ถามถึงทัศนคติ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's Scale) (อ้างใน อภากร ผดุงสัตยวงศ์ , 2544 : 32-54) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	ระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ระดับค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	ระดับไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 30 วัน ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2547

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลาประมาณ 5 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม-กรกฎาคม 2547