

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1) ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เนื้อหาที่ศึกษาได้แก่ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

2) ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากรคือลูกค้าผู้ประกอบการที่ให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่เดือน มกราคม 2546 – ธันวาคม 2546 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,583 ราย ทั้งนี้การกำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 244 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) (นราศรีไววนิชกุล, 2540)

วิธีการศึกษา

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามจากลูกค้าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 244 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการค้นคว้าจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ประกอบการ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
- ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนการวัดระดับของความพึงพอใจ และระดับความสำคัญของปัญหานั้น ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยในแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530)

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

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ยต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
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

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยสามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
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

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือนมิถุนายน 2548 – เมษายน 2549 และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved