

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยในบทนี้จะกล่าวถึงขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร วิธีการศึกษา และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคาร ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and presentation) กระบวนการ (Process) ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือลูกค้าด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 18,160 ราย (ทะเบียนลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เดือนกุมภาพันธ์ 2549)

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ตามตารางสำเร็จรูป การกำหนดขนาดตัวอย่างของ Herbert Askin and Raymond R.Colton ด้วยความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ และความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ (นราศรี ไวนิชกุลและคณะ, 2543: 103) จึงได้ขนาดตัวอย่าง 321 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาชำระค่างวดเช่าซื้อ ณ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ สาขาซอยท่าแพ สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ และสาขาซอยวโรธ โดย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ระยะเวลาวงวดการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ และการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับสถาบันการเงินอื่นๆ ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามในการปรับปรุงการให้บริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจตาม Likert Scales ได้แบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (เกษมสาทร่ายทิพย์, 2542) และแต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

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

คะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยสามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
4.50-5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ วารสาร บทความ เว็บไซต์ และเอกสารของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)

3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.2.3 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา 4 เดือนระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2549 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2549 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549