

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ได้กำหนดวิธีการศึกษาในเรื่อง ขอบเขตการศึกษา กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาในการศึกษา และการรายงานผลการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตของการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาครในด้านการใช้บริการสินเชื่อ พิจารณาสวนประสมการตลาดบริการได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภาพ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าธุรกิจที่ใช้บริการทางด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,657 ราย (สำนักธุรกิจถนนเศรษฐกิจ 1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2549: 1)

#### กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ขนาดตัวอย่างคำนวณได้จำนวน 323 ราย จึงปรับขนาดตัวอย่างเป็น 330 ราย โดยอาศัยสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548: 194) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ที่ 5% จากสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{[1 + N(e)^2]}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = 5%

แทนค่าดังนี้

$$n = \frac{1,657}{[1+1,657(0.05)^2]}$$

$$= 323 \text{ ราย} \quad \text{“จึงปรับขนาดตัวอย่างเป็น 330 ราย”}$$

คัดเลือกตัวอย่างจากวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) และการคัดเลือกตามสะดวก (Convenience Sampling) ประกอบกัน โดยเก็บจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนผู้ใช้สินเชื่ จำนวนผู้ใช้บริการและกลุ่มตัวอย่างจัดเก็บแยกตามสาขาของธนาคารดังนี้ (สำนักธุรกิจ ถนนเศรษฐกิจ 1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2549: 2)

ลำดับ	สาขา	จำนวน	จำนวน
1	สาขา	445	89
2	สาขา	296	59
3	สาขา	167	33
4	สาขา	488	97
5	สาขา	125	25
6	สาขา	92	18
7	สาขา	39	8
8	สาขา	5	1
	รวม	1,657	330

**วิธีการศึกษา**

**ข้อมูลและแหล่งข้อมูล**

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 330 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

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

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การประกอบธุรกิจและการใช้บริการ  
 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ  
 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

การวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การให้ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
ระดับความพึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

การแบ่งผลการประเมินผล จะต้องมีรายละเอียดการวิเคราะห์ผลตามประเภทของการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งผลการประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด/ปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก/ปัญหามาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง/ปัญหাপานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย/ปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด/ปัญหาน้อยที่สุด

### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2550 ถึงเดือนเมษายน 2551