

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาคครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 สาขา ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process) รวมถึงปัญหาที่ลูกค้าพบ

##### ขอบเขตประชากร

ในการศึกษาคครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 256 คน รวม 14 สาขา (สาขางานผลิตภัณฑ์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), มิถุนายน 2550) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจำนวน 256 คน เพื่อใช้ในการกำหนดแบบสอบถาม และใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง จำนวน 256 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะทำการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่าง ๆ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนั้นเป็นลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	5
ความพึงพอใจมาก	4
ความพึงพอใจน้อย	3
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	2
ไม่พึงพอใจ	1

การแปลความหมายค่าของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5  
คะแนน โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	จัดอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

#### ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2551 สถานที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เก็บข้อมูลเดือน สิงหาคม 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved