

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
 - 1.1. ขอบเขตเนื้อหา
 - 1.2. ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร
 - 1.3. ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
 - 2.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาจะเป็นการศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษาตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และส่วนประสมทางการตลาดบริการ อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

3.1.2 ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2555 มีจำนวน 1,195 คน (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999), 2556)

3.1.3 ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรทั้งหมด ผู้ศึกษาจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,195 คน และได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรตามวิธีของ Taro Yamane (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538) ที่ความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N = จำนวนลูกค้า 1,195 คน
e = ค่าความผิดพลาดสูงสุด ในที่นี้คือ 5% = 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{1,195}{1 + 1,195 (0.05)^2}$$

n = 299.69 ตัวอย่าง

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 300 ตัวอย่าง จากผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยความสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย เอกสารอ้างอิงต่างๆ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ มีให้เลือกหลากหลายรุ่น เป็นต้น ด้านราคา ได้แก่ ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม เป็นต้น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งคมนาคมสะดวก มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย เป็นต้น ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า เป็นต้น และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน ภาพลักษณ์ ความสะอาดภายในร้าน เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

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

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย
แต่ละระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (t-test) ระหว่าง ความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบัตรจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999)
จังหวัดเชียงใหม่ กับกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่

3.2.4 การวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Test)

ในการในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของ
แบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด โดยวัดค่า Cronbach's Alpha สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สินเชื่อบัตรจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ ได้ค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.915 คือมีระดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellent) (George
and Mallery, 2003 อ้างใน Gliem and Gliem, 2003)

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจะดำเนินการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็ก

พาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 11 เดือน โดยทำการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved