

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิขซึ่ง จำกัด การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดาที่เข้ามาใช้บริการของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิขซึ่ง จำกัด โดยจะเน้นลูกค้าในเขตอำเภอเมืองและต่างอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ทำสัญญากับบริษัท อัจฉราวรรณ ลิขซึ่ง จำกัด ในลักษณะการเช่าซื้อ เป็นการทำสัญญาระหว่างนิติบุคคล ซึ่งหมายถึงบริษัท อัจฉราวรรณ ลิขซึ่ง และบุคคลธรรมดา ซึ่งหมายถึงผู้เช่าซื้อ ทั้งหมด 1,850 ราย (อัจฉราวรรณ แสนไชย, 2546 : สัมภาษณ์) โดยจะเลือกศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 320 ราย (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%) (กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒ์, 2541) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจะเก็บข้อมูลจากอำเภอต่าง ๆ ดังนี้

อำเภอ	จำนวน (ราย)	เลือกมา (ราย)
อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	462	81
อำเภอสарภี	231	40
อำเภอแมริม	131	22
อำเภอสันกำแพง	262	45
อำเภอดอยสะเก็ด	200	35
อำเภอแม่แจ่ม	110	19
อำเภอจอมทอง	236	41
อำเภอหางดง	100	17
อำเภอสันป่าตอง	115	20
รวม	1,850	320

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อก่อนเพื่อการเช่าซื้อ และปัญหาในการใช้บริการดังกล่าวของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง โดยจะสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาที่ใช้บริการของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง ที่มีถิ่นฐานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

3.2 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้มีแหล่งข้อมูลที่ใช้ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อก่อนเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการใช้บริการ สถานภาพทางครอบครัว และสื่อที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้จะแสดงถึง สถานภาพทางสังคม และสถานภาพทางเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อก่อนเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด ได้แก่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อก่อนเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ จะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติดังนี้

1. ใช้ค่าร้อยละอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการใช้บริการ สถานภาพทางครอบครัว และสื่อที่ได้รับ
2. ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรารธรรม ลิสซิ่ง จำกัด
3. ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรารธรรม ลิสซิ่ง จำกัด

การวัดระดับความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพิ้วพันธ์, 2541)

1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา น้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา ปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา มาก
4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา มากที่สุด

3.4 สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

บริษัทอัจฉรารธรรม ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-30 มีนาคม 2547