

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา และดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก และความเข้าใจลูกค้า ที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้

ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้ได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวน 103 กองทุน เป็นกองทุนหมู่บ้านที่ยังใช้บริการบัญชีกองทุนหมู่บ้าน สํารวจ ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2548 (ธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้, 2548) และจากบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจในกองทุนหมู่บ้าน ได้แก่ ประธานกองทุน หรือกรรมการกองทุน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ใช้แหล่งข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากประธานกองทุนหมู่บ้านที่ขึ้นทะเบียนกับธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการ และการศึกษาที่เกี่ยวข้องที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว ตลอดจนข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (คุณทธิ เวชสาร, 2546: 123-124) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

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

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือน มิถุนายน ถึง เดือน กันยายน 2548 และ

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2548



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved