

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของต่อกร ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของ บริษัทนัมซี่เส็ง
ลิสซิ่ง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อ
เช่าซื้อของ บริษัทนัมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด โดยในบทนี้กล่าวถึงขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร
วิธีการศึกษา และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท
นัมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด ต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท ซึ่งได้แก่ งานบริการด้านสินเชื่อ
งานบริการด้านการเงิน งานบริการด้านธุรการและทะเบียน ของบริษัทนัมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัดในเขต
6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา ลำปาง ลำพูน และแม่ฮ่องสอน

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลูกค้าของบริษัทนัมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด 6 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย พะเยา
ลำปาง ลำพูน และแม่ฮ่องสอน ทั้งหมด 90 สาขา มีลูกค้า ณ.วันที่ 31 ธันวาคม 2546 จำนวน 31,197
ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้ (รายงานผลการดำเนินงานบริษัทนัมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด, 2546)

ตาราง 1 แสดงจำนวนลูกค้าแยกตามจังหวัด

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนลูกค้า (ราย)
1	เชียงใหม่	14,825
2	เชียงราย	5,880
3	ลำพูน	2,923
4	ลำปาง	3,340
5	พะเยา	2,647
6	แม่ฮ่องสอน	1,582
รวม	6 จังหวัด	31,197

โดยลูกค้าที่ใช้บริการกู้ยืมเงินแบบเช่าซื้อกับบริษัทนัมชี้เส็งลิสซิ่ง จำกัด จำนวน 31,197 ราย แบ่งตามประเภททรัพย์สินเช่าซื้อดังนี้ (1) สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ 18,730 ราย (2) สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 12,402 ราย (3) สินเชื่อเช่าซื้อที่ดิน 65 ราย ในปี 2546 แต่ในปี 2547 ได้งดการให้บริการสินเชื่อประเภทที่ดิน

3.2 วิธีการศึกษา

ประชากรคือ ลูกค้าของบริษัทนัมชี้เส็งลิสซิ่ง จำกัด ที่มาใช้บริการกู้ยืมเงินแบบเช่าซื้อกับบริษัทและได้รับอนุมัติวงเงินกู้แล้ว ในช่วงเดือนสิงหาคม 2547 โดยแจกแบบสอบถามแก่ลูกค้าของบริษัท นัมชี้เส็งลิสซิ่ง จำกัด ในเขตพื้นที่ 6 จังหวัด เป็นจำนวน 485 ราย

3.3 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ใช้แบบสอบถามเพื่อการสำรวจ (Field Questionnaire)

โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยแจกแบบสอบถามแก่ลูกค้าที่เข้ามาชำระค่างวด ณ สาขาของบริษัทนัมชี้เส็งลิสซิ่ง จำกัด

ในการศึกษานี้จะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักเกณฑ์ของ Herbert Askin and Raymond R. Colton ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ จะได้จำนวนตัวอย่าง 321 ราย (นราศรี ไวนิชกุล และคณะ, 2538) ซึ่งเมื่อทำการเก็บข้อมูลจริงสามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 485 ราย โดยแบ่งสัดส่วนการเก็บแบบสอบถามตามสาขาของบริษัท ซึ่งมี 6 จังหวัด แยกตามรายจังหวัดได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนแบบสอบถามแยกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวนแบบสอบถาม (ราย)
1. เชียงใหม่	209
2. เชียงราย	90
3. ลำพูน	50
4. ลำปาง	57
5. พะเยา	46
6. แม่ฮ่องสอน	33
รวม	485

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงแนวคิดทฤษฎีที่จะนำมาใช้ รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนี้ซึ่งตั้งลิสซิ่ง จำกัด โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลผลของการวิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการทางสถิติ ซึ่งจะแบ่งข้อมูลที่วิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าร้อยละ (Percent) ค่าความถี่ (Frequency)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อ วิเคราะห์ในรูปของค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในข้อมูลในรูปของตาราง

การวัดระดับความพึงพอใจตาม Likert Scales แบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (เกษมสาทรายทิพย์, 2542) และแต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงระดับความพึงพอใจ

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

ตาราง 4 แสดงระดับคะแนนของความพึงพอใจ

ระดับความคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.49	ไม่มีความพึงพอใจ
1.50 – 2.49	ความพึงพอใจน้อย
2.50 – 3.49	ความพึงพอใจปานกลาง
3.50 – 4.49	ความพึงพอใจมาก
4.50 – 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าร้อยละ (Percent) ค่าความถี่ (Frequency)

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา 6 เดือน ระหว่างเดือนเมษายน 2547 ถึง เดือน กันยายน 2547



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved