บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้า ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่สาขาของ ธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ (1) สาขาสมุทรสาคร (2) สาขาย่อยตลาดสมุทรสาคร (3) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร (4) สาขาบ้านแพ้ว หลักสามสมุทรสาคร

จากการนำระบบลูกค้าสัมพันธ์ มาใช้กับลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเมื่อต้นปี 2549 ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อออกเป็น 3 กลุ่มตามวงเงินเครดิต ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (2) กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็ก (3) กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่ม รวมทั้งหมดจำนวน 1,195 ราย (เป็นลูกค้าสินเชื่อ SMEsไม่รวมลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตฯ หรือลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดใหญ่) ตามรายละเอียดตามตารางที่ 1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนลูกค้าสินเชื่อในแต่ละกลุ่มที่ใช้บริการตามสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร

หน่วย : ราย

สาขา	กลุ่มผู้ประกอบการ (วงเงินสินเชื่อ)			
	ขนาดย่อม (ไม่เกิน 3.0 ลบ.)	ขนาดเล็ก (3.1-10.0 ลบ.)	ขนาดกลาง (10.1-400.0 ลบ.)	รวม
1.สาขาสมุทรสาคร	347	145	93	585
2.สาขาย่อยตลาดสมุทรสาคร	37	15	2	54
3.สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร	184	150	82	416
4.สาขาบ้านแพ้ว หลักสาม สมุทรสาคร	107	25	8	140
รวม	675	335	185	1,195

(ธนาคารกสิกรไทย,2549)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย จากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ของกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการในแต่ละสาขาทุกสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งหมดจำนวน 1,195 ราย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95 % และให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5 % โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535 : 68 อ้างจาก Yamane, 1973 : 725)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1,195}{1+(1,195)\,(0.05)^2} = 300$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

จึงใช้ขนาดตัวอย่าง 300 ราย หลังจากนี้จึงทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของแต่ละกลุ่มในแต่ละสาขา โดย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทำการการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสัดส่วนของลูกค้าสินเชื่อในแต่ละกลุ่มในแต่ละสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร

หน่วย : ราย

กลุ่มลูกค้า	ผู้ประกอบการขนาดย่อม		ผู้ประกอบการขนาดเล็ก		ผู้ประกอบการขนาดกลาง		ลูกค้าสินเชื่อ	
วงเงินสินเชื่อ	(ไม่เกิน 3.0 ลบ.)		(3.1-10.0 ลบ.)		(10.1-400.0 ลบ.)			
สาขา	รวม	ตัวอย่าง	รวม	ตัวอย่าง	รวม	ตัวอย่าง	รวม	ตัวอย่าง
1.สาขาสมุทรสาคร	347	88	145	36	93	24	585	148
2.สาขาย่อยตลาดสมุทรสาคร	37	9	15	4	2	-	54	13
3.สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร	184	46	150	38	82	20	416	104
4.สาขาบ้านแพ้ว หลักสาม สมุทรสาคร	107	27	25	6	8	2	140	35
รวม	675	170	335	84	185	46	1,195	300

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยของสาขาที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ และข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

สำหรับลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีกฎเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ความพึงพอใจ

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.00 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.49 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.49 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.49 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.49 – 1.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล 3 วิธี คือ

1.ส่งทางไปรษณีย์ตามรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อด้าน SMEs กับธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร โดยจ่าหน้าซองพร้อมติดอากรแสตมป์แนบไปกับแบบสอบถามเพื่อให้ผู้กรอกแบบสอบถามส่งกลับมายังผู้ศึกษา

2.มอบหมายให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยสาขาในจังหวัดสมุทรสาครช่วยดำเนินการให้ลูกค้าเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการในสาขาตอบแบบสอบถาม โดยมอบแบบสอบถามไว้ 2 สัปดาห์ หลังจากนั้นจะเข้าไปเก็บ

3.สอบถามลูกค้าเป้าหมายทางโทรศัพท์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน 2549 ถึงเดือนเมษายน 2550 โดยเก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved