

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร วิธีการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1) ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

2) ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มียอดขายต่อปีตั้งแต่ 10 - 400 ล้านบาท แบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางที่มียอดขายต่อปีตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท จำนวน 50 ราย และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 39 ราย รวมจำนวน 89 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2551) (บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551) ทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยจะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามระหว่างการเข้าพบลูกค้าแต่ละรายโดยให้ลูกค้าเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire)

วิธีการศึกษา

1) เก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยสอบถามจากประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางที่มียอดขายต่อปีตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท จำนวน 50 ราย และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 39 ราย รวมจำนวน 89 ราย

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย บทความต่างๆ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการทำรายการ บริการที่เคยใช้ และสาเหตุที่ใช้บริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบสอบถามด้านปัญหาโดยอิงกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริการการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ และได้ทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่าง 10 คน โดยนำผลที่ได้มาตัดบางปัจจัยที่ไม่พบปัญหาออก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale (คุณทลี รื่นรัมย์, 2549) วัดระดับความพึงพอใจและระดับปัญหาที่พบแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่พบ

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

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/ระดับปัญหาที่พบ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา 7 เดือน ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2551 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2551 และระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2551 ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2551

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สถานที่ตั้งธุรกิจของลูกค้า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ และ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved