

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในกรณีศึกษาครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาที่กำหนดเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาซึ่งจะพิจารณาความต้องการด้านการตลาดที่ผู้ซื้อต้องการให้ธนาคารจัดบริการให้แก่ผู้ติดต่อขอใช้บริการซื้อหรือติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องเช่น ลักษณะทรัพย์สิน ราคาทรัพย์สิน ทำเลที่ตั้งทรัพย์สิน วิธีการส่งเสริมการขาย การให้บริการของบุคคลากร กระบวนการให้บริการและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ เป็นต้น ตลอดจนศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศึกษาเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รายได้ของครอบครัว ภูมิฐานะ สภาพที่อยู่อาศัย และจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ เป็นต้น

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรศึกษาในกรณีนี้ได้แก่ผู้ที่แจ้งความประสงค์จะซื้อทรัพย์สินไว้กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 10 สาขา ซึ่งได้แก่ สาขาประตูช้างเผือก ศรีนครพิงค์ ท่าแพ สันป่าข่อย กาดสวนแก้ว ถนนเมืองสมุทร ประตูเชียงใหม่ ช้างคลาน ถนนสุเทพ และสาขาย่อยช่วงสิงห์ สิ้นสุด ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2544 ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 280 ราย

3.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling) เฉพาะลูกค้าผู้สนใจจะซื้อทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินผู้ที่มีปัญหาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากจำนวนลูกค้าผู้สนใจซื้อทรัพย์สินของธนาคารจาก 10 สาขาจำนวน 280 ราย กำหนดขนาดของประชากรตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ 165 ราย(จากตารางสำเร็จรูปของHerbert Arkin and Raymon R.Colton (อ้างใน อภินันท์ จันตะนีและคณะ, 2539) ดังแสดงไว้ในภาคผนวก ก) และในแต่ละสาขาของธนาคารใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย(Simple Random Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนประชากรของแต่ละสาขา โดยแบ่งตามสัดส่วนซึ่งมีวิธีการคำนวณโดยนำจำนวน

ถูกค้าของธนาคารแต่ละสาขา คุณด้วย 100 หารด้วย จำนวนประชากรตัวอย่าง 165 ราย จะได้จำนวนประชากรตัวอย่างของแต่ละสาขา ดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรตัวอย่างจากแต่ละสาขาของธนาคาร

สาขา	จำนวนผู้ประสงค์ซื้อ (:ราย)	ขนาดตัวอย่าง(:ราย)
ประตูช้างเผือก	55	33
ท่าแพ	40	24
ศรีนครพิงค์	50	30
สันป่าข่อย	46	26
ประตูเชียงใหม่	20	12
ช้างคลาน	23	14
ถนนสุเทพ	28	16
ภาคสวนแก้ว	19	11
ถนนเมืองสมุทร	13	8
ย่อยช่วงสิงห์	6	3
รวม	280	165

ที่มา : ข้อมูลจากธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) จำนวน 10 สาขาในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2544

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ได้เลือกสุ่มมาด้วยวิธีการที่กล่าวมาแล้วจำนวน 165 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมซึ่งกำหนดแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายได้รวมของครอบครัวต่อเดือน การใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน บ้านพักอาศัยในปัจจุบัน สถานภาพสมรส และจำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ รวมคำถามทั้งสิ้น 11 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของประชากรศึกษาที่เป็นผู้ต้องการซื้อทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินนี้มีปัญหามีคำถามที่เกี่ยวกับ การรู้จักทรัพย์สินฯ การเคย

สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินก่อนตัดสินใจซื้อ วิธีการหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อทรัพย์สิน จำนวน ครั้งของการ ดูทรัพย์สิน ก่อนตัดสินใจซื้อ ปัจจัยกำหนดให้ตัดสินใจซื้อทรัพย์สิน และปัจจัยส่งเสริม การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทรัพย์สิน รวมคำถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบเกี่ยวกับทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สิน ถูกหนนี้มีปัญหา เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพย์สินในด้านต่างๆ จำนวน 11 ข้อ โดยกำหนดเป็น มาตรฐานเพื่อประมาณค่า (Rating Scale) เป็น 5 ระดับจากมากไปหาน้อยคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ซื้อทรัพย์สินต่อการให้บริการการจำหน่าย ทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคารและทรัพย์สินถูกหนนี้มีปัญหาโดยธนาคาร คำถามจะเกี่ยวกับส่วนประสมทาง การตลาดต่อการให้บริการจำหน่ายทรัพย์สิน รวมคำถามทั้งสิ้น 14 ข้อ

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจาก เอกสารที่เกี่ยวข้องคือ วารสาร บทความ รายงานการวิจัย และเอกสารรายงานการศึกษา ตลอดจน สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สร้างแบบสอบถามและพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา
2. เสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความเที่ยงตรงของ เนื้อหาและแก้ไขตามคำแนะนำ
3. ทำการทดสอบแบบสอบถามเบื้องต้น กับประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่ม ประชากรตัวอย่างจำนวน 10 ราย และนำคำตอบที่ได้มาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษามีวิธีการดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อส่งถึงหัวหน้าหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นต่อการศึกษาซึ่ง ได้แก่ ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 10 สาขา เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ลูกค้าที่เป็นประชากรตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามพร้อม กำหนดวันรับคืนแบบสอบถาม

2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยหลังจากออกแบบสอบถามและทำการทดสอบแบบสอบถามแล้วได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังลูกค้าที่ถูกเลือกเป็นประชากรตัวอย่าง จำนวน 165 ราย ซึ่งได้รับคืนครบร้อยละ 100

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่รวบรวมได้ ได้นำมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำมาลงรหัสและทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /PC โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จำแนกตามรายละเอียดที่กำหนดในแบบสอบถามดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่หนึ่ง ใช้วิธีวิเคราะห์หาค่า ความถี่ และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่สอง ใช้วิธีวิเคราะห์หาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
3. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่สาม ใช้วิธีวิเคราะห์หาค่า ความถี่ และค่าร้อยละ
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับข้อมูลความต้องการของผู้ซื้อต่อ

การให้บริการการจำหน่ายทรัพย์สิน ใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าไคสแควร์ (Chi-square test) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นดังนี้

5.1 เกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็น

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| - ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากที่สุด | กำหนดคะแนนเท่ากับ 5 |
| - ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก | กำหนดคะแนนเท่ากับ 4 |
| - ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง | กำหนดคะแนนเท่ากับ 3 |
| - ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย | กำหนดคะแนนเท่ากับ 2 |
| - ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด | กำหนดคะแนนเท่ากับ 1 |

5.2 เกณฑ์การแปลความหมาย

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 | หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด |
| - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 | หมายถึง เห็นด้วยมาก |
| - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 | หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง |
| - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 | หมายถึง เห็นด้วยน้อย |
| - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 | หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด |