

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร เป็นการศึกษาปัจจัยด้านการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีระเบียบวิธีการศึกษา อันประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร และปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยศึกษาตามกรอบแนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการ และกรอบแนวความคิดด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัทขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นผู้ที่ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัทขนาดย่อมทั้งหมดรวม 1,055 ราย แบ่งจำนวนลูกค้าเป็นรายสาขา ดังนี้ คือ สาขาสมุทรสาคร จำนวน 585 ราย สาขานนทบุรี 1 สาขาสมุทรสาคร จำนวน 416 ราย และสาขาย่อยตลาดสมุทรสาคร จำนวน 54 ราย (ที่มารายงาน ณ สิ้นเดือนเมษายน 2549 ทีมงานพัฒนารัฐกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย สาขานนทบุรี 1 สาขาสมุทรสาคร)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีสาขาของธนาคารทั้งหมด 3 สาขา ประกอบไปด้วย สาขาสมุทรสาคร สาขานนทบุรี 1 สาขา และสาขาย่อยตลาดสมุทรสาคร

สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ยูทชิ โยววรรณ, 2548 : 65) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

- n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากร
 e = Error หรือความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ซึ่งในที่นี้ใช้ 0.05 (5%)

จากจำนวนลูกค้ำที่ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำนวน 1,055 คน ขนาดของตัวอย่างจึงเท่ากับ

$$n = \frac{1,055}{1 + 1,055(0.05^2)}$$

= 290.034 หรือ ประมาณ 300 ตัวอย่าง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 คน และใช้วิธีการเลือกแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สาขา	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. สาขาสมุทรสาคร	585	165
2. สาขานนทบุรี 1 สมุทรสาคร	416	120
3. สาขาย่อยตลาดสมุทรสาคร	54	15
	1,055	300

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยรวบรวมจาก 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อนานาชาติในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 300 ราย แยก 3 สาขา โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อนานาชาติ ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อนานาชาติ ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด ผู้ศึกษาจะนำมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ อธิบายลักษณะต่างๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

นำเสนอเป็นตาราง ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

ทั้งนี้การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในส่วนประสมการตลาดใช้ Rating Scales (คุณทลี เวชสาร, 2545: 111) โดยแบ่งการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนน และการแปลผลจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน	ช่วงค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	5	4.50 – 5.00
มาก	4	3.50 – 4.49
ปานกลาง	3	2.50 – 3.49
น้อย	2	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.49

ระดับของปัญหา	คะแนน	ช่วงค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	5	4.50 – 5.00
มาก	4	3.50 – 4.49
ปานกลาง	3	2.50 – 3.49
น้อย	2	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.49

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 11 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2549 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2550 โดยเก็บข้อมูลเดือนเมษายน พ.ศ.2550