

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่” ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตที่ใช้ในการเนื้อหา

การศึกษานี้ประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในกิจการ ปัจจัยระหว่างบุคคลและปัจจัยเฉพาะบุคคล

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 รายที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารมาแล้ว โดยอ้างอิงจากการให้ความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารชนชาติ และข้อมูลจากทางธนาคารชนชาติ สำนักงานเขตภาคเหนือ (เชียงใหม่) ณ วันที่ 30 กันยายน 2553

3.2 วิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. การรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารชนชาติที่มีสาขาภายในจังหวัดเชียงใหม่

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคือ อายุ เพศ การศึกษาขั้นสูงสุด รายได้ต่อปี ประเภทของอุตสาหกรรมเกษตรที่ประกอบอาชีพ รูปแบบบริการสินเชื่อของผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่เลือกใช้บริการ สาเหตุที่เลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารชนชาติภายในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยส่วนบุคคล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความคิดเห็น (Rating Scale) ของแต่ละปัจจัยของส่วนประสมการตลาด แบ่งเป็น 5 ระดับความสำคัญ (คุณทลี เวชสาร, 2546) ดังนี้

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

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
4.50-5.0	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

3.5 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยสูตรการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนที่ 5% และคำนวณจากสูตรตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (สุชาติ กิระนันท์, 2545) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน 5%

แทนค่า

$$n = \frac{400}{1 + (400 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{400}{2}$$

$$n = 200$$

$$n \approx 200$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 200 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างกระจายไปตามสาขาของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมด 7 สาขา ดังนี้

- สาขาท่าแพ จำนวนผู้ประกอบการฯ 66 ราย จาก 132 ราย
- สาขาลาดพร้าว จำนวนผู้ประกอบการฯ 47 ราย จาก 94 ราย
- สาขาโลตัสหางดง จำนวนผู้ประกอบการฯ 13 ราย จาก 25 ราย
- สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต จำนวนผู้ประกอบการฯ 13 ราย จาก 26 ราย

- สาขานนนิมมานเหมินทร์ จำนวนผู้ประกอบการฯ 22 ราย จาก 44 ราย
- สาขาประตู่ช้างเผือก จำนวนผู้ประกอบการฯ 32 ราย จาก 65 ราย
- สาขาโรงพยาบาลแมคคอมมิคส์ จำนวนผู้ประกอบการฯ 7 ราย จาก 14 ราย

3.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ธนาคารธนชาติ ทั้ง 7 สาขาที่ระบุข้างต้น

คณะบริหารธุรกิจ และ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3				เดือนที่ 4					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น	←→																	
สร้างแบบสอบถาม			←→															
เก็บรวบรวมข้อมูล					←→													
วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล							←→											
จัดทำและนำเสนอรายงาน													←→					