

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจ ปราจีนบุรี ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ที่ ให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการ ให้บริการ (Process) รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาคือลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี นับตั้งแต่วันที่เริ่มเปิดดำเนินการศูนย์ ธุรกิจปราจีนบุรีเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2545 จนถึงปัจจุบัน ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2549 ซึ่งมีลูกค้าทั้งสิ้น จำนวน 133 ราย (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2549: 1-4) จากประชากรทั้งหมด 100%

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อ กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ณ ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี จากประชากรทั้งหมด 100% จำนวนทั้งสิ้น 133 ราย

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถาม สอบถามลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อ กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี ทูกราย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ
2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตาม โครงสร้างที่กำหนดไว้
3. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จากนั้นนำเครื่องมือไปทำการทดสอบว่ามีความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหา (Content Validity) คือ ครอบคลุมตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษาหรือไม่ ด้วยวิธีการทดสอบจากลูกค้า (Pretest) จำนวน 10 ชุด
4. นำแบบทดสอบมาทำการแก้ไขและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง แล้วนำไปเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยแบบสอบถามใน ส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546 : 25)

| คะแนน | ระดับความสำคัญ |
|-------|----------------|
| 4 | มากที่สุด |
| 3 | มาก |
| 2 | น้อย |
| 1 | น้อยที่สุด |
| 0 | ไม่มีผล |

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 4 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | จัดอยู่ในระดับ |
|-------------|-----------------|
| 3.25 - 4.00 | สำคัญมากที่สุด |
| 2.50 - 3.24 | สำคัญมาก |
| 1.75- 2.49 | สำคัญน้อย |
| 1.00 - 1.74 | สำคัญน้อยที่สุด |
| 0.00 | ไม่มีผล |

หมายเหตุ : ชั้นคะแนน หาโดยอัตราภาคชั้น (Class interval) โดยอัตราภาคชั้น = $\frac{\text{พิสัย/จำนวนชั้น}}$

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4-1}{4} = 0.74$$

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2549 – เมษายน 2550

ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2550

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่