

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยในบทนี้จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ ขอบเขตการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยศึกษาว่าปัจจัยด้านใดมีผลต่อการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้แล้ว จากธนาคารออมสินทั้ง 3 สาขา ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารออมสินสาขาสมาคมสมุทรสาคร ธนาคารออมสินสาขาท่วมแบน ธนาคาร ออมสินสาขาบ้านแพ้ว ณ สิ้นเดือนเมษายน 2549 จำนวน 4,052 ราย (ธนาคารออมสิน , 2549)

ธนาคารออมสินสาขาสมาคมสมุทรสาคร	จำนวน	1,615 ราย
ธนาคารออมสินสาขาท่วมแบน	จำนวน	1,381 ราย
ธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว	จำนวน	1,056 ราย

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 365 ราย ในการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้สูตรในการคำนวณของ Yamane (ชัยสิทธิ์ เถлимมีประเสริฐ, 2544 : 31) ดังนี้

สูตร $n = N/[1+N(e^2)]$
 เมื่อ $e =$ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
 $N =$ ขนาดของประชากร
 $n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{4,052}{1+(4,052)(0.05)^2}$$

$$= 364.061$$

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรเป็น 364.061 ตัวอย่าง จึงใช้ขนาดตัวอย่าง 365 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของประชากรทั้ง 3 กลุ่ม และใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้แล้ว และเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารออมสินทั้ง 3 สาขา ภายในจังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

ธนาคารออมสินสาขาสมุทรสาคร	จำนวน 146 ตัวอย่าง
ธนาคารออมสินสาขากระทุ่มแบน	จำนวน 124 ตัวอย่าง
ธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว	จำนวน 95 ตัวอย่าง

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ที่ได้รับเงินกู้แล้ว ของธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้แล้วจำนวน 365 ราย โดยใช้ แบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ รวมถึงรายงานของธนาคารออมสิน และการค้นคว้าจากระบบอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยการค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม ทราบข้อมูลจากการใช้บริการจากที่ใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

ข้อมูลในส่วนที่ 2 ลักษณะของคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้าน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
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

ข้อมูลในส่วนที่ 3 ลักษณะของคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วน
ประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นปัญหาของผู้ใช้บริการ โครงการธนาคาร
ประชาชนในแต่ละปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมาย
ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในอันดับ
4.50 – 5.00	มีปัญหามากที่สุด
3.50 – 4.49	มีปัญหา
2.50 – 3.49	ปัญหাপานกลาง
1.50 – 2.49	ปัญหาน้อย
1.00 – 1.49	ปัญหาน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 8 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่
เดือนกันยายน 2549 จนถึงเดือนเมษายน 2550

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 30 วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่
15 ตุลาคม 2549 จนถึงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2549