

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี โดยมีระเบียบวิธีการศึกษา อันประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การรายงานผลการศึกษา และระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดราชบุรี ในส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่สาขาของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่อยู่ในจังหวัดราชบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ (1) สาขาราชบุรี (2) สาขาซอยถนนศรีสุริยวงศ์ ราชบุรี (3) สาขาซอยบึงชี ราชบุรี (4) สาขาบ้านโป่ง

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

จากการแบ่งกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเมื่อต้นปี 2549 ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่มตามวงเงินเครดิต ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (2) กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็ก (3) กลุ่มลูกค้า

ผู้ประกอบการขนาดกลาง มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่ม รวมทั้งหมดจำนวน 819 ราย (ไม่รวมลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตๆ หรือลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดใหญ่) รายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

หน่วย : ราย

สาขา/กลุ่มลูกค้า	ผู้ประกอบการ ขนาดย่อม	ผู้ประกอบการ ขนาดเล็ก	ผู้ประกอบการ ขนาดกลาง	รวม
1.สาขาราชบุรี	149	147	51	347
2.สาขาย่อยถนนศรีสุริยวงศ์ ราชบุรี	35	22	0	57
3.สาขาย่อยบึงชี ราชบุรี	15	5	0	20
4.สาขาบ้านโป่ง	163	173	59	395
รวม	362	347	110	819

(บมจ.ธนาคารกสิกรไทย,2550) *หมายเหตุ : สาขาย่อยบึงชี ราชบุรี เปิดสาขาเมื่อเดือน มกราคม 2550

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 270 ราย จากจำนวนลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดราชบุรี ของกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการในแต่ละสาขาทุกสาขาในจังหวัดราชบุรี รวมทั้งหมดจำนวน 819 ราย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95 % และให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5 % โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Yamane (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์, 2535 : 68 อ้างจาก Yamanae, 1973 : 725)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{819}{1 + (819)(0.05)^2} = 268.7$$

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

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

จึงใช้ขนาดตัวอย่าง 270 ราย หลังจากนั้นจะทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของลูกค้ำที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของแต่ละกลุ่มในแต่ละสาขา โดยจะทำการการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามรายละเอียดในตาราง

หน่วย : ราย

กลุ่มลูกค้ำ	ผู้ประกอบการ ขนาดย่อม		ผู้ประกอบการ ขนาดเล็ก		ผู้ประกอบการ ขนาดกลาง		ลูกค้ำสินเชื่อ	
	รวม	ตัวอย่าง	รวม	ตัวอย่าง	รวม	ตัวอย่าง	รวม	ตัวอย่าง
1.สาขาราชบุรี	149	49	147	48	51	17	347	114
2.สาขาย่อยถนนศรีสุริยวงศ์ ราชบุรี	35	12	22	8	0	-	57	20
3.สาขาย่อยบึงสี ราชบุรี	15	5	5	1	0	-	20	6
4.สาขาบ้านโป่ง	163	54	173	57	59	19	395	130
รวม	362	120	347	114	110	36	819	270

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ำผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ของสาขาที่อยู่ในจังหวัดราชบุรี จำนวน 270 รายโดยใช้แบบสอบถาม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงาน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดราชบุรี ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในแต่ละคำถามจะใช้เกณฑ์การแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธี Rating Scale (คุณทลี เวชสาร, 2545: 111) โดยแบ่งการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด และไม่มีความสำคัญ โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนน และการแปลผลจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

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

การรายงานผลการศึกษา

การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบของการบรรยายและตารางข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บท ได้แก่

1. บทนำ
2. แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
3. ระเบียบวิธีการศึกษา
4. ผลการศึกษา
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน 2550 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2551 โดยเก็บข้อมูลในเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved