

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม โดยมีระเบียบวิธีการศึกษา อันประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การรายงานผลการศึกษา และระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการ (Process)

#### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ของสาขาในจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีทั้งหมด 8 สาขา ประกอบด้วย สาขานครปฐม สาขาย่อยตลาดองค์พระปฐมเจดีย์ สาขาย่อยตลาดปฐมมงคล นครปฐม สาขานนเพชรเกษม นครปฐม สาขาย่อยถนนเพชรเกษม นครชัยศรี สาขาห้วยพลู สาขาสามพราน และ สาขาอ้อมใหญ่ ซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจ ขนาดเล็ก ที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีจำนวนทั้งหมด 1,153 ราย (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย, 2550)

### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย โดยอาศัยสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และมีระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยคำนวณจากสูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548: 194 อ้างจาก Taro Yamane, 979: 1088)

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้นจึงแทนค่าได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,153}{1 + 1,153(0.05)^2} \\ &= 296.97 \end{aligned}$$

เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 300 ราย โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างศึกษา โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา เลือกศึกษาประชากรจากสาขาต่างๆ ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 8 สาขา โดยแบ่งสัดส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละสาขา และทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ Micro Loan ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามสาขาในจังหวัดนครปฐม

สาขา	จำนวนลูกค้า Micro Loan	ขนาดตัวอย่าง
สาขานครปฐม	320	84
สาขาย่อยตลาดองค์พระปฐมเจดีย์	4	1
สาขาย่อยตลาดปฐมมงคล นครปฐม	17	4
สาขาถนนเพชรเกษม นครปฐม	123	32
สาขาย่อยถนนเพชรเกษม นครชัยศรี	70	18
สาขาห้วยพลู	70	18
สาขาสามพราน	246	79
สาขาอ้อมใหญ่	303	64
รวม	1,153	300

(ที่มา: บมจ.ธนาคารกสิกรไทย, 2550)

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้าที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ Micro Loan ของสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ.

**ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และ ข้อเสนอแนะที่มี ต่อ การใช้บริการด้านสินเชื่อ Micro Loan ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยข้อมูลที่วิเคราะห์ระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในแต่ละคำถามจะใช้เกณฑ์การแบ่งเป็น 5 ระดับความสำคัญ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามวิธี Rating Scale โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนน และการแปลผลจากค่าเฉลี่ย ดังนี้ (คุณทลี เวชสาร, 2545: 111)

ระดับความสำคัญของปัจจัย/ปัญหา

คะแนน

น้อยที่สุด

1

น้อย

2

ปานกลาง

3

มาก

4

มากที่สุด

5

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึงระดับความสำคัญ	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึงระดับความสำคัญ	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึงระดับความสำคัญ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึงระดับความสำคัญ	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึงระดับความสำคัญ	มากที่สุด

#### 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 ตั้งแต่เดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนสิงหาคม 2551 โดยเก็บข้อมูลในเดือนพฤษภาคม ถึง เดือน มิถุนายน 2551