

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evident and Presentation) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีทั้งหมด จำนวน 260 ราย จากสาขาของธนาคารกสิกรไทย 6 สาขา ดังนี้ สาขาสมุทรสาคร จำนวน 119 ราย สาขาอ้อยสมุทรสาคร จำนวน 6 ราย สาขานนทบุรี 1 จำนวน 120 ราย สาขาบ้านแพ้วหลักสาม จำนวน 7 ราย สาขาอ้อยกระทุ่มแบน จำนวน 6 ราย สาขาอ้อยเอกชัยโพธิ์แจ้ จำนวน 2 ราย (รายงานลูกหนี้สินเชื่อ Medium SME แยกตามสาขาของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย 30 เมษายน 2551)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 260 ราย โดยใช้ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล

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

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

ทั้งนี้การวัดระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย/ปัญหาในแต่ละคำถามได้ใช้เกณฑ์การแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธี Rating Scale (กฤษทวี เวชวาร, 2545: 111) คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนน และการแปลผลจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย/ปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
 สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ วิชาการกสิกรรมไทย 6 สาขา ได้แก่ สาขา
 สมุทรสาคร สาขาย่อยสมุทรสาคร สาขานนเศรษฐกิจ 1 สาขาบ้านแพ้วหลักสาม สาขาย่อย
 กระทุ่มแบน สาขาย่อยเอกชัยโพธิ์แก้ว

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่ เดือนกันยายน 2550 ถึง เดือนสิงหาคม 2551

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน มิถุนายน 2551