

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ SMEs ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร มีระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบไปด้วยขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง ข้อมูล และแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล

#### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มบุคคลและ/หรือนิติบุคคลที่มาใช้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาใน จังหวัดสมุทรสาคร

#### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่เข้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อ SMEs ของสาขาทั้ง 7 สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบไปด้วย สาขาสมุทรสาคร สาขาอโยธยาราชบุรีบรรจบ สาขาอโยธยาราชจิมณี สาขาอโยชคองครุ สาขาอโยชปตท. ถนนเอกชัย สาขากระทุ่มแบน และสาขาอ้อมน้อย

จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 385 ราย และทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากลูกค้าสินเชื่อ SMEs ของธนาคารที่เข้ามาใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ ใน 7 สาขา ของจังหวัดสมุทรสาคร โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม สาขาละเท่า ๆ กัน สาขาละ 55 ชุด จนครบกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 ชุด ทั้งนี้ ลูกค้าของธนาคารฯ แบ่งได้เป็น กิจการการผลิต กิจการบริการ กิจการค้าส่งและค้าปลีก จึงเลือกเก็บข้อมูล

จากแต่ละสาขา 55 ราย เป็นกิจการผลิต 18 ราย กิจการบริการ 18 ราย และกิจการค้าปลีกและค้าส่ง 19 ราย จนครบ 7 สาขา

## วิธีการศึกษา

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยรวบรวมจาก 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มบุคคลและ/หรือนิติบุคคลที่มาใช้บริการสินเชื่อ SMEs ในสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 385 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

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

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคาร

### การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ทั้งนี้การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ และปัญหาในส่วนประสมการตลาด ใช้ Rating Scales (กฤษที เวชสาร, 2545 : 111) โดยแบ่งการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนนและการแปลผลจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความสำคัญและระดับความรุนแรงของปัญหา	ช่วงค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.51- 5.00
มาก	3.51- 4.50
ปานกลาง	2.51-3.50
น้อย	1.51- 2.50
น้อยที่สุด	1.00- 1.50

### ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 9 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2550 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2551 โดยเก็บข้อมูลเดือนเมษายน พ.ศ.2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved