

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ(เชียงใหม่) มีระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ขอบเขตของการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การวิเคราะห์ถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ(เชียงใหม่) ตามนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ประเภทของสินเชื่อ) ด้านราคา(อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าบริการ) ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานธุรกิจทำแพ(เชียงใหม่) มีทั้งสิ้น 403 ราย (ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2552)

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้วิธีการของ Yamane (จิตราภา กุณทุบลบุตร, 2550 : 120) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

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

โดยกำหนดให้ $N =$ จำนวนประชากร

$$\begin{aligned}
 n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} &= 403 / [1 + 403 (0.05)^2] \\
 &= 200 \text{ ราย}
 \end{aligned}$$

วิธีเลือกผู้ตอบแบบสอบถามตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ศึกษาได้กำหนดแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

3.2.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม ที่ให้ผู้ประกอบการตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย

3.2.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร และฐานข้อมูลลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ได้แก่ ประเภทของกิจการ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ สถานที่ตั้งกิจการ ประเภทของสินเชื่อที่ใช้ วงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคาร

3.2.2 การรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (นอกเหนือจากรายละเอียดที่ได้จากฐานข้อมูลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด จำนวนแรงงาน แหล่งเงินทุน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ สาเหตุการให้บริการสินเชื่อ ประเภทของวงเงินสินเชื่อที่ใช้

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(ประเภทของสินเชื่อ) ด้านราคา(อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม

และค่าบริการ) ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินค้าบริการ
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับลักษณะของแบบสอบถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตามความสำคัญ ตามแนวทางหรือมาตรวัดแบบประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายค่าของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best John W, 1997) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	จัดอยู่ในระดับที่มีผลมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	จัดอยู่ในระดับที่มีผลมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	จัดอยู่ในระดับที่มีผลปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	จัดอยู่ในระดับที่มีผลน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	จัดอยู่ในระดับที่มีผลน้อยที่สุด

3.3 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระยะเวลาประมาณ 11 เดือนตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2552 – เดือนมีนาคม 2553