

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อก่อนเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านต่างๆ จากผู้ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ตลอดจนศึกษาปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคาร โดยการศึกษาจะเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุป โดยมีรายละเอียดการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา
4. ขอบเขตด้านข้อมูล
5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
6. การเก็บและรวบรวมข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่
  - 1.1 ปัจจัยด้านการตลาด ประกอบด้วย
    - 1.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์
    - 1.1.2 ด้านราคา
    - 1.1.3 ด้านสถานที่
    - 1.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
    - 1.1.5 ด้านพนักงาน
    - 1.1.6 ด้านหลักฐานทางกายภาพ
    - 1.1.7 ด้านกระบวนการ

## 2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

ระดับความสำคัญตามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่  
เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการด้าน  
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 7,991 บัญชี  
(ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้ขนาดตัวอย่าง 390 ราย การ  
คัดเลือกตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ ใช้วิธีการคัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ  
(Accidental sampling) จากลูกค้าธนาคารที่นัดต่อ ณ ที่ทำการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา  
ภาพสินธุ์

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาให้หลักเกณฑ์ของยามเน่ ดังนี้

n -- ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N -- ขนาดของประชากรเป้าหมาย

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{7,991}{1 + 7,991(0.05)^2} = 380.93$$

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อ  
การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ตั้งแต่  
เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2550

### ขอบเขตด้านข้อมูล

การศึกษานี้ มีขอบเขตของการศึกษาค้างนี้

1. ศึกษาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สาขาภาพสินธุ์

2. ข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

3. ศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ โดยครอบคลุมในด้านต่าง ดังนี้

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการชำระหนี้ รูปแบบในการกู้เงิน และชื่อเสียงของธนาคาร

3.2 ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม ค่าประเมินราคาหลักประกัน และค่านี้อาไรประกัน

3.3 ด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน สถานที่จอดรถ สถานที่ทำการ จำนวนสาขาในการติดต่อ และความกว้างขวางของสำนักงาน

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยใช้พนักงาน และการเปิดเว็บไซต์ของธนาคาร

3.5 ด้านพนักงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเอาใจใส่มีมนุษยสัมพันธ์ และจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ

3.6 ด้านหลักฐานทางกายภาพ ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ วิวภายนอกสำนักงาน ในการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และความสะอาดสวยงามของสำนักงาน

3.7 ด้านกระบวนการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ระเบียบและเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ขั้นตอนในการรับบริการ และความสะดวกในการชำระหนี้

4. ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร

4.1 ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ โดยครอบคลุมในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์

4.1.2 ด้านราคา

4.1.3 ด้านสถานที่

4.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

4.1.5 ด้านพนักงาน

4.1.6 ด้านหลักฐานทางกายภาพ

4.1.7 ด้านกระบวนการ

## 4.1.8 ด้านอื่นๆ

## 4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปต่อไป ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามดังกล่าวประกอบไปด้วยคำถาม มีทั้งหมด 4 ตอน คือ

1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการหาค่า ความถี่แล้วสรุปผลออกมาเป็นคำร้อยละ

1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ การวิเคราะห์การใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ของลูกค้าโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่า ความถี่แล้วสรุปผลออกมาเป็นคำร้อยละ

1.3 ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเงินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวทางของ ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบตามความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นว่ามีผล	คะแนน
มีผลมากที่สุด	5
มีผลมาก	4
มีผลปานกลาง	3
มีผลน้อย	2
มีผลน้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100-103)

4.51 - 5.00	มีผลมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีผลมาก
2.51 - 3.50	มีผลปานกลาง
1.51 - 2.50	มีผลน้อย
1.00 - 1.50	มีผลน้อยที่สุด

1.4 ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อบริการธนาคาร การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลกระทบต่อบริการด้านสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่า ความถี่ แล้วสรุปผลออกมาเป็นคำร้อยละ

และลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบสอบถามแบบเปิด (Open ended question) นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านสินเชื่อที่ได้รับมาสรุปผลเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านการตลาดในการให้บริการด้านสินเชื่อในรูปแบบที่มีความเหมาะสม

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหา ความวิตกกังวลระส่ำระสายของการศึกษาที่ตั้งไว้ให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการศึกษา โดยยึดหลักว่าต้องอยู่ในหลักแห่งข้อเท็จจริง

2.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้คำแนะนำพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญมี 3 คน คือ

2.3.1 นายทศพร เสวทวงษ์ วุฒิ ปร.ม.(การตลาด) ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขาภาพสินธุ์ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา และภาษาการวิจัย

2.3.2 รองศาสตราจารย์ ดร. แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ วุฒิ กอ.ค. (การจัดการธุรกิจ) ตำแหน่งอาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา และภาษาการวิจัย

2.3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พูนศักดิ์ ศิริ โสม วุฒิ วท.ม.(สถิติประยุกต์) ตำแหน่งอาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้ตรวจสอบ ความเหมาะสมในด้านสถิติ การวัดและประเมินผล

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของประธานกรรมการที่ปรึกษา  
ภาคนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของ  
แบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรตัวอย่าง ลูกศิษย์อาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สาขาพยาบาล ชำนาญ 40 ชุด

2.6 นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

2.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

### การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บและรวบรวมข้อมูลดำเนินการ โดยการแจกแบบสอบถาม เมื่อลูกศิษย์ของ  
อาคารที่ใช้บริการสิ้นเชิงเพื่อที่อยู่อาศัย มาติดต่ออาคารหรือผ่อนชำระหนี้ ณ ที่ทำการ  
อาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพณิชยศาสตร์ โดยจะทำการสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลตามแบบ  
สอบถาม

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติพรรณนา ได้แก่

1. ร้อยละ สำหรับอธิบายข้อมูลเชิงพรรณนา
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับอธิบายค่าที่เป็นตัวแทนของข้อมูล
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับอธิบายการกระจาย

ตัวของข้อมูล