

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) 2 สาขาในจังหวัดเชียงราย จำนวน 1,543 ราย การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคำนวณ จากสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ Taro Yamane สูตรที่ใช้คือ

$$n = N/1+Ne^2$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง (ร้อยละ 5)

ดังนั้น $n = 1,543/1+ 1,543(0.05)^2$

$$n = 317.49 \text{ คน หรือประมาณ } 300 \text{ คน}$$

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาอยู่ในจังหวัดเชียงราย โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ** (primary data) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ จากผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (specific sampling) จากผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) แห่งนี้

โดยใช้แบบสอบถามที่แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลจะประกอบด้วย การเคยใช้/ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ข้อมูลบริษัทสินเชื่อ

รถยนต์ที่เคยใช้บริการ ยี่ห้อรถยนต์ที่ซื้อ สื่อโฆษณาที่เกี่ยวกับการบริการและมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกบริษัทสินเชื่อบริการรถยนต์ เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาวงวดการชำระเงินที่ต้องการ ความพึงพอใจในการบริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานภาพของธนาคาร ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อ ปัจจัยทางการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อบริการรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะได้แยกปัญหาออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากเอกสาร บทความและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลของธนาคารแห่งนี้ ซึ่งจะเก็บจากแฟ้มสินเชื่อของลูกค้า หรือผู้เช่าซื้อ และจากสถาบัน องค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ธนาคารแห่งประเทศไทย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย สถาบันยานยนต์แห่งประเทศไทย

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลที่ได้รวบรวมได้มาวิเคราะห์และแปรผลด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้

1) สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ เป็นการอธิบายถึงลักษณะทั่วไป ของข้อมูลที่ได้รวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ (percentage) และค่าความถี่ (frequency)

ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแนวทางของ Likert (Likert's Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการรถยนต์ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับการให้ความสำคัญ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

โดยพิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยตามหลักเกณฑ์ดังนี้

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

2) สถิติแบบ non – parametric โดยใช้ค่า Chi - square

เพื่อที่จะศึกษาว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ 2 ลักษณะหรือไม่ หรือดูว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวหรือไม่ ค่า Chi – squared ที่ได้เป็นเพียงค่าที่บอกแต่เพียงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่เท่านั้น แต่ไม่ได้บอกถึงขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอีกตัวหนึ่ง นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่า Chi – squared อาจมีความคลาดเคลื่อนอยู่บ้าง ทั้งนี้เพราะมีการกำหนดให้ปัจจัยอื่นยกเว้นปัจจัยที่กำลังพิจารณาอยู่นั้นมีค่าคงที่