

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สินเชื่อเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่” ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ ในการศึกษา การวิเคราะห์  
ข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัย  
ภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ บุคคลและ/หรือนิติบุคคล ซึ่งเป็นลูกค้า  
ผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเลือกเก็บ  
รวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการเฉพาะสาขาเต็มรูปแบบไม่รวมสาขาย่อยในเขตอำเภอเมืองจังหวัด  
เชียงใหม่จำนวนทั้งหมด 12 สาขา

#### 3.2 วิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 3.2.1 วิธีการศึกษา

ศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัย  
ต่างๆ และนำมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัย เพื่อแปลผลการให้ควมสำคัญในแต่ละปัจจัย และนำมา  
จำแนกข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อหาข้อค้นพบต่อไป

##### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. การรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาใน อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ รวม 12 สาขา จำนวน 312 คน โดยใช้แบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบตอบด้วยตัวเอง (self-administered questionnaire) โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) ทั้งนี้การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆและปัญหาในส่วนประสมการตลาดใช้ rating scales (คุณทธิ เวชสาร, 2545) โดยแบ่งการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อย ที่สุด โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนนและ ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความสำคัญ	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

ระดับ	ค่าเฉลี่ย
สำคัญมากที่สุด	4.50 – 5.00
สำคัญมาก	3.50 – 4.49
สำคัญปานกลาง	2.50 – 3.49
สำคัญน้อย	1.50 – 2.49
สำคัญน้อยที่สุด	1.00 – 1.49

### 3.5 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนลูกค้านาคารกรงไทยทั้งสิ้น 1,324 ราย จากจำนวนสาขาเต็มรูปแบบทั้งหมด 12 สาขาของธนาคารกรงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ของทาโร ยามาเน่ ( Taro Yamane, 1967: อ้างอิงในกุณฑลวี เวชสาร, 2545 ) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ทราบ

e = ค่าความผิดพลาดสูงสุด ในที่นี้คือ 5% = 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{1,324}{1 + (1,324 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{1,324}{4.31}$$

$$n = 307.19$$

$$n \approx 310$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาจากประชากรทั้งหมด 1,324 คน คือ 310 คน โดยเพื่อสำรองไว้ จำนวน 2 คน เป็น 312 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา ( quota sampling) โดยแจกแจงแบ่งสัดส่วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 312 ราย กระจายกลุ่มตัวอย่างไปตามสาขาเต็มรูปแบบในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 12 สาขา กำหนดไว้สาขาละ 26 ตัวอย่าง

### 3.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่รวบรวมได้จาก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่ให้บริการเต็มรูปแบบในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 12 สาขา ได้แก่ สาขาข่วงสิงห์ สาขาเชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน สาขาถนนสุเทพ สาขาถนนห้วยแก้ว สาขาท่าแพ สาขาพระสิงห์ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาศูนย์ราชการ สาขาสันป่าข่อย สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาสี่แยกหนองหอย และ คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ คือ ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2552 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2553