

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 เพื่อแปลผลการให้มีความสำคัญในแต่ละปัจจัย 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 มีจำนวนลูกค้านาคารกรุงไทย ทั้งสิ้น 1,324 ราย จากจำนวนสาขาเต็มรูปแบบทั้งหมด 12 สาขาของธนาคารกรุงไทย 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