

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 11 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาท่าแพ สาขาสันป่าข่อย สาขาเชียงใหม่ สาขาถนนสุเทพ สาขานอนช้างคลาน สาขาพระสิงห์ สาขาข่วงสิงห์ สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ สาขาซอยตลาดหนองหอย สาขาซอยถนนห้วยแก้ว

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน มีทั้งสิ้น 4,073 ราย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยจะใช้สูตรของ Pagoso, Garcia and Leon อ้างโดย Chua (1984) ในนัชชัย ทนุผล (2532: 134 – 135) กำหนดยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 หรือร้อยละ 5

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

โดยที่ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด

$$n = \frac{(4,073)}{1 + (4,073 \times 0.05^2)}$$
$$= 364$$

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบปรมุณมิทั้งหมด 369 ตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ของธนาคารเกี่ยวกับนโยบายในการให้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมของธนาคาร รวมทั้งยอดการให้สินเชื่อของธนาคารตามนโยบายของธนาคาร

3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลจากแบบสอบถามที่ให้ผู้ประกอบการตอบ (หรือ กรอก) ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเก็บรวบรวมจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม (questionnaire) โดยคำถามมีลักษณะแบบปลายปิด (close - ended question) และแบบปลายเปิด (open - ended question) ซึ่งแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของกิจการ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ จำนวนแรงงาน แหล่งเงินทุน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการ สถานที่ตั้งกิจการ ประเภทของสินเชื่อที่ใช้ วงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ สาเหตุการใช้บริการสินเชื่อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(ประเภทของสินเชื่อ) ด้านราคา(ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าบริการ) ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ ด้านปัจจัยอื่น ๆ ลักษณะคำถามเป็นการถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของการตัดสินใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางของไลเคอร์ท (Likert Scale) ประกอบด้วย ข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญการตัดสินใจต่อปัจจัยในแต่ละด้านโดยแต่ละข้อ คำถามมีคำตอบเป็นความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2543: 99) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนคือ

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

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปรผลการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อย แล้วนำมาจัดระเบียบข้อมูลโดยนำข้อมูลมาลงรหัส และจัดบันทึกตารางลงรหัส โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง ใช้ในการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของกิจการ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ จำนวนแรงงาน แหล่งเงินทุน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการ สถานที่ตั้งกิจการ ประเภทของสินเชื่อที่ใช้ วงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ สาเหตุการใช้บริการ สินเชื่อ

ส่วนที่ 2 การวัดระดับการตัดสินใจของปัจจัยต่าง ๆ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดใน การแปลความหมายของคะแนน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นเกณฑ์ ซึ่งแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	แปลว่า มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	แปลว่า มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	แปลว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	แปลว่า น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	แปลว่า น้อยที่สุด

แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง ใช้ในการพรรณนา ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ ด้านปัจจัยอื่น ๆ

ส่วนที่ 3 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) แล้วนำเสนอ ข้อมูลในรูปของตาราง ใช้ในการพรรณนาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เช่น ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการไม่หลากหลาย มีเอกสารเพื่อใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเป็นจำนวนมาก การอนุมัติสินเชื่อล่าช้าและมีขั้นตอนมาก เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved