

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยมี 2 ประเภท คือ ประชากรกลุ่มลูกค้าสินค้าขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 2 สำนักธุรกิจ คือ สำนักธุรกิจประตูช้างเผือกและสำนักธุรกิจสันป่าข่อย และกลุ่มลูกค้าสินค้าขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3.2 การเลือกตัวอย่าง (Sampling)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยมี 2 ประเภท คือ ประชากรกลุ่มลูกค้าสินค้าขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากลูกค้าทั้งหมดของสำนักธุรกิจประตูช้างเผือกและสำนักธุรกิจสันป่าข่อย จำนวน 5,850 คน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรมีความเหมาะสมและถูกต้องในทางสถิติ จึงคำนวณหาจำนวนตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่(Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้สูตรคำนวณดังนี้

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

กำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับ

ในที่นี้ผู้วิจัยกำหนดให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำแนกตามระดับค่าความคลาดเคลื่อน + 5% จำนวนลูกค้าสินค้าขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ทั้งสิ้น 5,850 ราย ซึ่งหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการแทนค่าในสมการ ได้ดังนี้

$$n = \frac{5,850}{1 + 5,850(0.05)^2}$$

$$= 374$$

หากผู้วิจัยกำหนดให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% จำแนกตามระดับค่าความคลาดเคลื่อน +10 % จำนวนลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ทั้งสิ้น 5,850 ราย ซึ่งหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการแทนค่าในสมการ ได้ดังนี้

$$n = \frac{5,850}{1 + 5,850(0.10)^2}$$

$$= 98$$

ดังนั้นจากค่าคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำแนกตามระดับค่าความคลาดเคลื่อน + 5 % จะได้กลุ่มตัวอย่าง 374 ราย ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงเกินไป แต่ถ้าขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % จำแนกตามระดับค่าความคลาดเคลื่อน + 10 % จะได้กลุ่มตัวอย่าง 98 ราย ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยเกินไป เนื่องจากถูกจำกัดด้วยระยะเวลาและงบประมาณในการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย หรือประมาณ 7% ที่ระดับความเชื่อมั่น 93% เพื่อจะได้ข้อมูลที่เหมาะสม ดังนั้นจึงขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 รายจากลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจประจวบคีรีขันธ์และสำนักธุรกิจสันป่าข่อย จำนวน 100 คน และลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคำถามมีลักษณะแบบปลายปิด และแบบปลายเปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบสำหรับนิติบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทธุรกิจ ลักษณะของการทำธุรกรรม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลต่อการเลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ วัตถุประสงค์การกู้ยืม การให้บริการของพนักงานสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้ หลักประกัน ระยะเวลาชำระคืน ค่าธรรมเนียม ขั้นตอนการอนุมัติ สถานที่ เป็นต้น ลักษณะคำถามเป็นการถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของการตัดสินใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางของไลเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบเป็นความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนน คือ

เห็นด้วยมากที่สุด	4.21-5.00	คะแนน
เห็นด้วยมาก	3.41-4.20	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	2.61-3.40	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	1.81-2.60	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.00-1.80	คะแนน

- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วัตถุประสงค์ อัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาการชำระคืน เป็นต้น ลักษณะคำถามเป็นการถามความคิดเห็นแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของการตัดสินใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทาง ของไลเครท (หลักเกณฑ์ เช่นเดียวกับส่วนที่ 2)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปรผลการวิจัยโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วนำมาจัดระเบียบข้อมูลโดยนำข้อมูลมาลงรหัส และจัดบันทึกตารางลงรหัส โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1

การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ใช้สถิติพรรณนาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

การวัดระดับการตัดสินใจของปัจจัยต่างๆ และความพึงพอใจ โดยการแจกแจง ใช้ Chi-Square โดยใช้ 2 ตัวแปรเพื่อทดสอบความเป็นอิสระของลูกค้ำที่ใช้บริการของทั้งสองธนาคาร ซึ่งจากการทดสอบและจะทำให้ทราบว่าลูกค้ำทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันหรือไม่และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากบริการต่าง ๆ ของธนาคารต่างกันหรือไม่ โดยการคำนวณมีสูตรดังนี้

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$= \sum_{i=1}^r \frac{O_i^2}{E_i} - n$$

เมื่อ $I = 1, \dots, r$ ($r=1$ จำนวนชั้นความถี่)

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

O_i = จำนวนข้อมูลหรือความถี่ที่เกิดขึ้นจริง
จากข้อมูลในตัวอย่าง

E_i = ค่าความถี่ที่คาดหวัง

สมมุติฐาน

H_0 : ตัวแปร X มีการแจกแจงในประชากรเหมือนกัน

H_1 : ตัวแปร X มีการแจกแจงในประชากรแตกต่างกัน

ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ 0.05 หรือ 0.10

3.4 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

1. สำนักธุรกิจประตูช้างเผือก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. สำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่