

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือ ลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) จำนวน 22 สาขา ของ ธนาคาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำนวน 1,284 ราย (ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยจะใช้วิธีการของ Taro Yamane (1968 อ้างถึงในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความผิดพลาดได้เพียงร้อยละ 5

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ $N =$ จำนวนประชากรทั้งหมด

$n =$ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$e =$ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

แทนค่า $N = 1,284$ ราย

$e = 0.05$

$$n = \frac{1284}{1 + 1284(0.05)^2}$$
$$= 305 \text{ ราย}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 305 ราย เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพื่อความเหมาะสม โดยจะเลือกเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนรายที่อนุมัติของสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 30 เมษายน 2549

หน่วย : คน

ลำดับที่	รหัสสาขา	สาขา	ผลงานอนุมัติสินเชื่อ Speedy cash (ราย)	จำนวนตามสูตร จำนวนรายใน การสุ่มตัวอย่าง
1	501	ท่าแพ	136	32
2	532	ประตูเชียงใหม่	59	14
3	549	ศรีนครพิงค์	88	21
4	550	ประตูช้างเผือก	108	26
5	566	คณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่	99	24
6	660	ถนนเมืองสมุทร (เชียงใหม่)	77	18
7	667	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	21	5
8	673	ย่อย ประตูท่าแพ	38	9
9	681	สี่แยกสนามบินเชียงใหม่	96	23
10	714	ย่อย ถนนโชตนา (เชียงใหม่)	39	9
11	731	โรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่)	82	19
12	802	ย่อย มหาวิทยาลัยพายัพ (เชียงใหม่)	40	10
13	816	ย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	45	11
14	821	ย่อย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	24	6
15	839	ย่อย ถนนนิมมานเหมินทร์ (เชียงใหม่)	37	9
16	840	ย่อย ถนนช้างคลาน (เชียงใหม่)	34	8
17	842	ย่อย บิ๊กซี เชียงใหม่	76	18
18	843	ย่อย มีโชค (เชียงใหม่)	17	4
19	852	ย่อย สี่แยกหนองหอย (เชียงใหม่)	15	4
20	868	ย่อย กาดสวนแก้ว (เชียงใหม่)	38	9
21	892	ย่อย เทสโก้ โลตัส เชียงใหม่ - กาดคำเที่ยง	62	15
22	921	ย่อยบิ๊กซี เชียงใหม่	53	13
รวม สาขาใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่			1284	305

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่ท่าแพ (2549)

ดังนั้น จากการคำนวณจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ทำการสุ่มตัวอย่างลูกค้ำของธนาคารในแต่ละสาขา โดยวิธีการการสุ่มแบบแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นการทำการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยตัวอย่าง (Sampling Unit) ในสาขาของธนาคารที่เป็นพื้นที่ที่ศึกษาแต่ละสาขาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการด้านต่างๆ จนกว่าจะได้ข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดได้ โดยที่แต่ละครั้งที่สุ่มลูกค้ำของแต่ละสาขาจะมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ทำให้การเก็บรวบรวม โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บจากลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมจากห้องสมุด ประกอบด้วย หนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ และวารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีผู้เก็บรวบรวมไว้ก่อนแล้ว โดยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยและการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากสถาบันการเงินโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดและทฤษฎี

3.3 เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น ซึ่งมีคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการประกอบด้วย (1) จุดประสงค์ของการเปิดสินเชื่อ (2) จำนวนวงเงินได้รับ (3) สินเชื่อประเภทอื่นๆ ที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ นอกจากสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) (4) พฤติกรรมการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว (5) จำนวนบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินอื่นที่ใช้ นอกจากสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) (6) สินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้กับสถาบันการเงินอื่น (7) สินเชื่อประเภทอื่นๆ ที่ใช้บริการของสถาบันการเงินอื่น นอกจากสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) และ (8) พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อระบบ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคาร ประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านราคา (2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (3) ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้แนะนำการให้บริการ (4) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ (6) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

ส่วนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาจากผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เป็นบัตรเพียงบัตรเดียว

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย

2) การคำนวณระดับการตัดสินใจของปัจจัยต่างๆ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ได้นำคะแนนค่าเฉลี่ยคำตอบของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลความพึงพอใจของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อการแปลความหมายใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย สามารถกำหนดได้ดังนี้

All rights reserved

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.20 – 5.00	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.40 – 4.19	เห็นด้วยในระดับมาก
2.60 – 3.39	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.80 – 2.59	เห็นด้วยในระดับน้อย
1.00 – 1.79	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 และ 2 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ตารางแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลที่แสดงในรูปตารางโดยการแยกแยะข้อมูลตามประเด็นในวัตถุประสงค์ บรรยายและสรุปเชิงวิเคราะห์ตามแนวคิดและทฤษฎีที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 3 ข้อมูล ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านราคา (2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (3) ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้แนะนำการให้บริการ (4) ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ (5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ (6) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ให้บริการ เป็นข้อมูลที่วัดค่าโดยมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแต่ละข้อให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เป็น 5 ระดับ จึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง ใช้ในการพรรณาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารไทยพาณิชย์ เช่น สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไกลเกินไป ความสะดวกในการชำระค่าบริการน้อย และระยะเวลาในการอนุมัติช้า

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาจากผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาดังนี้การใช้สินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กับปัจจัยดังนี้ 1.เพศ 2.อายุ 3.สถานภาพ 4.ระดับการศึกษา 5.อาชีพ 6. รายได้ 7.จำนวนบุตร ธิดา 8.จุดประสงค์ของการเปิดสินเชื่อ 9.จำนวนวงเงินที่ได้รับ 10.ปัจจัยด้านราคา 11.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 12.ปัจจัยด้านบุคลากร 13.ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ 14.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 15.ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ