

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ จะดำเนินการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้บริการกับบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่งซึ่งอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะเน้นลูกค้าที่ทำสัญญาในลักษณะบุคคลธรรมดา กล่าวคือเป็นการทำสัญญาระหว่างนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา (ผู้ใช้บริการ)

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ จากกลุ่มตัวอย่าง 200 ราย เลือกสุ่มโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ใช้บริการบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่ง แบบสอบถามจะประกอบด้วยส่วนประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการกู้ยืมเงินจากแหล่งอื่น ข้อมูลที่ได้จะแสดงถึง สถานภาพทางสังคม และสถานภาพทางเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการกู้ยืมเงินกับบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลจะประกอบด้วย ข้อมูลสินทรัพย์ วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ จำนวนงวดชำระ พฤติกรรมการใช้บริการแหล่งเงินกู้อื่น

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกู้ยืมเงินจากบริษัทลิสซิ่ง แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสถานภาพของบริษัทลิสซิ่ง ปัจจัยทางการอนุมัติสินเชื่อ ปัจจัยด้านบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ ปัจจัยทางการให้บริการทั่วไป ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และปัจจัยทางการตลาด

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบบ่อยและแนวทางแก้ปัญหาในการใช้บริการ ซึ่งได้แยกปัญหาออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านสถานภาพของบริษัท ปัญหาด้านการอนุมัติสินเชื่อ ปัญหาด้านบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาทางการให้บริการทั่วไป ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง และปัญหาทางการตลาด

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากเอกสาร บทความ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลของบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ ซึ่งจะเก็บจากแฟ้มสินเชื่อรายตัวของลูกหนี้ หรือผู้เช่าซื้อ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ประชากรของการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ทั้งหมดจำนวน 8,947 ราย จาก 96 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากสาขาในอำเภอ 100 ตัวอย่าง และเขตอำเภออื่น ๆ นอกจากอำเภอเมือง 100 ตัวอย่าง สาเหตุที่เลือกอำเภอเมืองจำนวน 100 ตัวอย่าง เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีอำเภอทั้งหมดอยู่ 21 อำเภอ เฉพาะในอำเภอเมืองเชียงใหม่มีจำนวนลูกค้า 2,015 ราย ที่เหลือ 6,932 ราย เป็นลูกค้าที่อยู่ใน 20 อำเภอรอบนอก เฉลี่ยลูกค้าต่ออำเภอแล้วอยู่ประมาณ 350 ราย เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน สัดส่วนของกลุ่มผู้บริการในตัวเมืองจึงมีมากกว่า เพื่อให้ข้อมูลเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรมีความเหมาะสมและถูกต้องในทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ ซึ่งได้จากการสุ่มจำนวนตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ ยามาเน (Yamane, 1997: 725) ที่กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 10% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยใช้สูตร

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

เมื่อ n แทนจำนวนตัวอย่างของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

N แทนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด

e แทนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 10 %

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ ในเขตพื้นที่
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,015}{1 + (2,015)(0.10)^2}$$

$$= 95.27$$

หรือประมาณ = 95

ดังนั้นจะได้จำนวนกลุ่มลูกค้าตัวอย่างทั้งหมดในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจำนวน 95 คน เพื่อให้
ง่ายและสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ชุด

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 กลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่ใช้บริการกู้ยืมเงินกับบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ในเขต
พื้นที่ของรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{6,932}{1 + (6,932)(0.10)^2}$$

$$= 98.58$$

หรือประมาณ = 98

ดังนั้นจะได้จำนวนกลุ่มลูกค้าตัวอย่างทั้งหมดในเขตรอบนอกอำเภอเมืองของ
จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 98 คน เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 100 ชุด

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
SPSS/PC+Version 14 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive
Statistic) นำเสนอข้อมูลลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในรูปของตารางแจกแจงความถี่
จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไป
ของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ
Chi-square

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ จะใช้มาตรวัดแบบ Likert's
Scale โดยมี 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อย
ที่สุด

ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพล	คะแนน
สำคัญมากที่สุด	5
สำคัญมาก	4
สำคัญปานกลาง	3
สำคัญน้อย	2
สำคัญน้อยที่สุด	1

การกำหนดคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการกำหนดคะแนนดังนี้

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved