

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาคุณภาพของการให้บริการด้านสินเชื่อและปัญหาการให้บริการด้านสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้า Micro Loan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยการใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ชลธิชา ไชยทิพย์, 2545) โดยได้ใช้หลักเกณฑ์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 Ps ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และได้ใช้หลักเกณฑ์การศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับบริการทั่วไปได้ มี 10 ประการเข้าด้วยกัน ประกอบไปด้วย ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความพร้อม ด้านความสามารถ ด้านความสามารถในการเข้าถึง ด้านความมีธรรมาสัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าสินเชื่ออุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 1,178 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 29 พฤษภาคม 2553)

### 3.2 วิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. การรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) ทั้งนี้การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆและปัญหาในส่วนประสมการตลาดใช้ rating scales (กุนทลี เวชสาร, 2545) โดยแบ่งการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนนและค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายของคะแนนระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ จากช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

### 3.5 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

กลุ่มลูกค้า Micro loan ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,178 ราย ผู้ศึกษาจึง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยสูตรการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% และคำนวณจากสูตรตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (สุชาติ กิระนันท์, 2545) ดังนี้

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

เมื่อ

- n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากร
- e = ค่าความคลาดเคลื่อน 5%

แทนค่า

$$n = \frac{1,178}{1 + (1,178 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{1,178}{3.94}$$

$$n = 298.99$$

$$n \approx 300$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 300 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างกระจายไปตามสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมด 20 สาขา ดังนี้

สาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อำเภอเมืองเชียงใหม่	จำนวนลูกค้า	จำนวนตัวอย่าง
1.สาขานนท่าแพ เชียงใหม่	184	47
2.สาขาข้างฝือก เชียงใหม่	180	46
3.สาขานนช้างคลาน เชียงใหม่	278	71
4.สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่	141	36
5.สาขานนเจริญเมือง เชียงใหม่	212	54
6.สาขาอื่นๆ	183	46
<b>รวม</b>	<b>1178</b>	<b>300</b>

### 3.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ตามสัดส่วนลูกค้า จำนวน 20 สาขา ที่ให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร

### 3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3				เดือนที่ 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น	■	■	■													
สร้างแบบสอบถาม			■	■												
เก็บรวบรวมข้อมูล					■	■	■	■								
วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล							■	■	■	■	■	■				
จัดทำและนำเสนอรายงาน													■	■	■	■