

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

##### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2556 มีจำนวน 1,220 ราย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คำนวณจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามแนวคิดของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ดังนี้

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

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05

สามารถคำนวณหาจำนวนตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,220}{1+(1,220)(0.05)^2}$$

$$n = 301.23$$

ในที่นี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 301.23 ตัวอย่าง เพื่อลดความคลาดเคลื่อน ผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย โดยผู้ศึกษากำหนดสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ทำการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ลักษณะคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้โดยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การเคยใช้/ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ความพึงพอใจในการบริการ ยี่ห้อรถยนต์ที่ซื้อ อัตราดอกเบี้ย วงเงินสินเชื่อในการอนุมัติ จำนวนงวดระยะเวลาในการผ่อนชำระเงิน และสื่อโฆษณา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านสภาพของธนาคาร ด้านสถานที่ ด้านการอนุมัติสินเชื่อและด้านการตลาด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการศึกษาให้มีความสมบูรณ์โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารทางวิชาการ ตำราและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษา ตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ธนาคารแห่งประเทศไทย ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติในการนำเสนอเป็นแบบตารางแจกแจงความถี่ร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแนวทางของ Likert (Likert's Scale) โดยกำหนดระดับความสำคัญของปัจจัยเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีความสำคัญมากที่สุด มีความสำคัญมาก มีความสำคัญปานกลาง มีความสำคัญน้อย และมีความสำคัญน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มีความสำคัญมากที่สุด	5
มีความสำคัญมาก	4
มีความสำคัญปานกลาง	3
มีความสำคัญน้อย	2
มีความสำคัญน้อยที่สุด	1

และทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัย จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและทำการจัดเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อยโดยพิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยตามหลักเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
4.50 - 5.00	มีความสำคัญมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความสำคัญมาก
2.50 - 3.49	มีความสำคัญปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความสำคัญน้อย
1.00 - 1.49	มีความสำคัญน้อยที่สุด

4. ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้บริโภคสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติแบบ non-parametric ใช้ค่า Chi-square

สมมติฐานที่ 1 การเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย

สมมติฐานที่ 3 ยี่ห้อรถยนต์ที่ซื้อ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย

สมมติฐานที่ 4 อัตราดอกเบี้ยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย

สมมติฐานที่ 5 วงเงินสินเชื่อในการอนุมัติมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย

สมมติฐานที่ 6 จำนวนงวดระยะเวลาในการผ่อนชำระมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย