

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้กล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา ระเบียบวิธีวิจัย ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา การรายงานผลการศึกษา สถานที่ศึกษาและระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส สาขา เชียงใหม่ โดยตั้งเป้ากลุ่มเป้าหมายลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเกษตร ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่เท่านั้น

#### วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative study) โดยใช้การวิจัยแบบเชิงสำรวจ เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กำหนดขึ้นเพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของ ธกส. เช่น เงื่อนไข ข้อจำกัดต่างๆ ของการให้บริการ

#### 3.2 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ครั้งนี้มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 3.2.1 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสิ้น 3,009 ราย ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2555 (ธ.ก.ส.สาขาเชียงใหม่, 2555)

### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้ข้อมูลประกอบการศึกษา 2 ส่วนดังนี้ คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารต่าง ๆ ตำรา รายงาน งานวิจัย บทความ ข้อมูลสิ่งตีพิมพ์ รวมไปถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อมูลการให้บริการสินเชื่อ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินต่าง ๆ และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ รวมไปถึงการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยด้านการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยเก็บรวมข้อมูลดังนี้

2.1 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งมีลักษณะแบบปลายปิด (closed ended questions) เพื่อทราบถึงลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคมของกลุ่มตัวอย่าง และทราบข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำหรับการสอบถามแบบปลายเปิด (open ended questions) โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านทัศนคติของเกษตรกร(ลูกค้า)ต่อสินเชื่อและด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ความหลากหลายของสินเชื่อ การเข้าถึงลูกค้าและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ชื่อเสียงองค์กรและความรู้ความชำนาญของบุคลากร

วิธีการการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นกำหนดขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่างการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

กำหนดให้ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรคือ จำนวนครัวเรือนผู้บริโภคอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้ = 0.10%

$$\text{ดังนั้น } n = \frac{2,551}{1 + 2,551(0.1)^2} = 96.22 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นจึงกำหนดให้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 100 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบวิธีเจาะจง (purposive sampling) ดังนี้ คือ

- (1) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้กู้ระยะสั้น จำนวน 50 ตัวอย่าง
- (2) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้กู้ระยะยาว จำนวน 50 ตัวอย่าง

### 3.2.3 เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการสอบถามแบบเจาะจงเฉพาะผู้ใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่เท่านั้น โดยแบ่งผู้ใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นจำนวน 50 ราย และผู้ใช้บริการระยะยาว 50 ราย

จากนั้นสอบถามกลุ่มตัวอย่างโดยแบบสัมภาษณ์โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ และจากจำนวน 100 ตัวอย่างนั้น ทำการคัดเลือกสัมภาษณ์ จำนวน 10 ราย ตามช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกันไปของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการของสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

### 3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลโดยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (frequency) อัตราร้อยละ (percentage) และแสดงเป็นตารางกับอธิบายเชิงพรรณนาประกอบและมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ใช้มาตรวัดของ likert scale นิยมใช้มากกับแบบสอบถามที่วัดเจตคติหรือความเชื่อ โดยกำหนดรูปแบบออกเป็นระดับความเห็นของผู้ตอบ 1 -5 ระดับ เพื่อเป็นการบอกขนาดความเข้มของเจตคติ โดยแต่ละคำถามจะมีให้เลือก 5 ระดับความสำคัญ ได้แก่ มากที่สุด

มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ในการสอบถามครั้งนี้ ใช้การตอบแบบสอบถามข้อมูล เปรียบเทียบระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. มีเกณฑ์การให้ คะแนนแต่ละช่วง ดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อการเกษตร ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แต่ละข้อมีคำตอบ 5 ระดับ คือ

- |                                |            |   |       |
|--------------------------------|------------|---|-------|
| 1. มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ | มากที่สุด  | 5 | คะแนน |
| 2. มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ | มาก        | 4 | คะแนน |
| 3. มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ | ปานกลาง    | 3 | คะแนน |
| 4. มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ | น้อย       | 2 | คะแนน |
| 5. มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ | น้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

หลังจากนั้นนำคะแนนการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. สาขา เชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมารวมกันเพื่อเฉลี่ยระดับของปัจจัยแต่ละตัวโดยรวมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยมีเกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ทั้งนี้คะแนนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ดังกล่าว ไปอธิบายเพื่อจำแนก ระดับของการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คะแนนที่ได้จากข้อมูลของกลุ่ม ตัวอย่างเป็นเกณฑ์ กล่าวคือ

- |                      |         |                                       |
|----------------------|---------|---------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21- 5.00 | หมายถึง | มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.41- 4.20 | หมายถึง | มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.61- 3.40 | หมายถึง | มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.81- 2.60 | หมายถึง | มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00- 1.80 | หมายถึง | มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการน้อยที่สุด |

และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 2 จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square ( $\chi^2$ )) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมี สมมุติฐานของการศึกษาดังนี้คือ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และปัจจัยทางด้านการดำเนินงาน ด้านสินเชื่อ เพื่อการเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีผลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

### 3.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำการศึกษาคั้งนี้คือปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม สังคม ปัจจัยการดำเนินงานของธนาคาร ธ.ก.ส. ที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้า ธ.ก.ส. ดังแสดงไว้ในแผนภาพที่ 3.1

ก. ตัวแปรอิสระ (independent variable)

#### 1. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพ
- จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ
- การติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ
- ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ

#### 2. ปัจจัยด้านการดำเนินงานของธนาคาร

- อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
- การบริการของพนักงานสินเชื่อ
- กระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ
- การส่งเสริมการตลาด
- สถานที่ในการให้บริการ
- ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร
- ประเภทสินเชื่อ
- วงเงินอนุมัติ
- ระยะเวลาการกู้ยืม
- หลักประกันที่ใช้ในการกู้ยืม
- ความรวดเร็วในการอนุมัติ

ข. ตัวแปรตาม (dependent variable)

- การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร  
ของธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตร

แผนภาพที่ 3.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

### 3.4 สมมติฐานของการศึกษา

จากงานการศึกษาดังกล่าวมาแล้วจากบทที่ 2 สามารถได้มาซึ่งสมมติฐานดังนี้ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านต่างๆของเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง ได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

**ปัจจัยด้านการดำเนินงานของธนาคารที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการเกษตร ได้แก่**

- (1) จำนวนวงเงินกู้มีความพอเพียงต่อความต้องการ เกษตรกรได้รับเงินกู้ได้อย่างเพียงพอและตรงกับความต้องการจาก ธ.ก.ส. ในปีการผลิตปัจจุบัน
- (2) ระยะเวลาของอายุสัญญาที่มีความเหมาะสม ประกอบด้วยสินเชื่อระยะสั้น และสินเชื่อระยะยาว โดยสินเชื่อระยะสั้นจะถูกจำกัดโดยระยะเวลาการผ่อนชำระ 12 เดือน และวงเงินกุน้อย แต่สินเชื่อระยะยาวจะมีระยะเวลาการผ่อนนานและให้วงเงินกู้สูง
- (3) เอกสารที่ใช้ประกอบการกู้มีความเหมาะสม ใช้เอกสารประกอบน้อยเพราะธนาคารสอบถามจากเกษตรกรลูกค้าผู้กู้และให้สินเชื่อจากอาชีพกับประสบการณ์ของเกษตรกรลูกค้าผู้กู้ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- (4) ภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร นโยบายของธนาคารเป็นธนาคารของรัฐ ไม่นั่นผลกำไรแต่สามารถช่วยเหลือเกษตรกรลูกค้าผู้กู้ในกรณีประสบปัญหาต่างๆและไม่เอาเปรียบเกษตรกรผู้กู้
- (5) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม คิดดอกเบี้ยตามจำนวนเวลาที่กู้แท้จริง ต้นเงินกู้ลดลง ดอกเบี้ยลดลง
- (6) ค่าธรรมเนียมในการกู้ ร้อยละ 0.25 ของวงเงินกู้ตั้งแต่สามแสนบาทขึ้นไป ไม่มีค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนจำนอง
- (7) อัตราค่าผ่อนชำระต่องวด ผ่อนชำระสอดคล้องกับรายได้ที่ได้จากการหักค่าใช้จ่ายสุทธิในการผลิตการเกษตรแล้ว
- (8) สถานที่ตั้งของธนาคาร การเดินทางใกล้บ้าน อยู่ในชุมชน ติดต่อสะดวกสถานที่จอดรถเพียงพอ กว้างขวางสะอาด
- (9) การให้บริการของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้าอย่างเต็มที่
- (10) ความรู้ความสามารถของพนักงาน สามารถแนะนำเทคนิค คำปรึกษาด้านสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ

- (11) ระเบียบ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก เชื่อถือได้
- (12) ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
- (13) ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง เกษตรกรลูกค้าได้รับเงินกู้ถูกต้องแม่นยำตามที่ธนาคารกำหนดไว้กับลูกค้า
- (14) มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อมีความตอบสนองความต้องการของเกษตรกรได้
- (15) ความรวดเร็วในการอนุมัติให้กู้ มีความรวดเร็วในกระบวนการส่งอนุมัติให้กู้ ถูกต้องเชื่อถือได้