



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัย คือ ประชากรที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 80,591 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์. 2553 : ออนไลน์)

##### 2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนด ตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้หลักการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (อภิสิทธิ์ จันตะณี. 2550 : 81) ดังต่อไปนี้

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

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ.05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{80,591}{1 + 80,591 (.05)^2}$$

$$n = 398.02$$



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

80

## 3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากลูกค้าสินค้าเชื้อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ในจังหวัดเพชรบูรณ์ 398 คน แต่เพิ่มความคลาดเคลื่อนเป็น 400 คน ที่มาใช้บริการในเดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2553

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแบบสอบถามที่สอดคล้องกับการวิจัย โดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีงานวิจัยในแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำวิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขอีกครั้ง

3. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 คน กับลูกค้าสินค้าเชื้อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่เก็บข้อมูลจริง จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีของครอนบาช อัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งได้ค่า  $\alpha = .9375$

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินค้าเชื้อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ปัจจัยจุดในการใช้บริการสินค้าเชื้อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินค้าเชื้อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินค้าเชื้อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

81

โดยแบบสอบถามตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ได้กำหนดเกณฑ์วัดความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ ประกอบด้วย

คะแนน 5	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ย เพื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจ ซึ่งมีสูตรใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156 – 157)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open questionnaire)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

82

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปแจก ลูกค้าสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์
2. ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ชี้แจงการทำวิจัยให้ทราบ และวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองเมื่อกรอกข้อมูลสมบูรณ์
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

## การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยจุดใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ และแบบสอบถามตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ และแบบสอบถามตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์
4. ค่าสถิติ Independent sample : t-test ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

83

สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ และแบบสอบถามตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม

5. ค่าสถิติ One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ และแบบสอบถามตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และจำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์ กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure

6. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regressions) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์