

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ การเลือกใช้ บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### การกำหนดประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย สาขาประจวบคีรีขันธ์ สาขาพลับพลา สาขาฉลุง สาขานายายอาม และสาขาสอยดาว ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 930 คน

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ เขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของทาโรยามาเน่ (สุณีย์ ทองประเสริฐ, 2547 : 156) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถาม เป็นแบบเลือกตอบ (checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย

1. เพศ แบ่งออกเป็น
  - 1.1 ชาย
  - 1.2 หญิง

2. อายุ แบ่งออกเป็น
  - 2.1 20 – 30 ปี
  - 2.2 31 – 40 ปี
  - 2.3 41 – 50 ปี
  - 2.4 51 – 60 ปี
  - 2.5 61 – 70 ปี
3. สถานภาพ แบ่งออกเป็น
  - 3.1 โสด
  - 3.2 สมรสจดทะเบียน
  - 3.3 สมรสไม่จดทะเบียน
  - 3.4 หย่าร้าง/หม้าย
4. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น
  - 4.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
  - 4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย
  - 4.3 ปวช./ปวส.
  - 4.4ปริญญาตรี
  - 4.5 ปริญญาโท
  - 4.6 อื่นๆ
5. อาชีพ แบ่งออกเป็น
  - 5.1 เกษตรกร
  - 5.2 ค้าขาย
  - 5.3 พนักงานบริษัทเอกชน
  - 5.4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - 5.5 ข้าราชการ
  - 5.6 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
  - 5.7 อื่นๆ
6. รายได้ต่อเดือน แบ่งออกเป็น
  - 6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท
  - 6.2 ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท
  - 6.3 ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท
  - 6.4 ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท

- 6.5 ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท
- 6.6 มากกว่า 50,000 บาท
- 7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว แบ่งออกเป็น
  - 7.1 1 – 2 คน
  - 7.2 3 – 4 คน
  - 7.3 5 – 6 คน
  - 7.4 มากกว่า 6 คน
- 8. สาขาที่ใช้บริการ แบ่งออกเป็น
  - 8.1 สาขาประเทศคังส์
  - 8.2 สาขาพลับพลา
  - 8.3 สาขานายายอาม
  - 8.4 สาขาซอยดาว
  - 8.5 สาขาขลุง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี รวม 7 ด้าน จำนวน 35 ข้อ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านราคา จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ
6. ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 1 - 5 แทนระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาก
3	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจน้อย
1	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดประเด็นเนื้อหา ขอบเขต และเนื้อหาของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ถูกต้อง

### วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ และพิจารณาแก้ไขให้สมบูรณ์
2. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ได้ ตามคำแนะนำของประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Concordance :IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง อยู่ระหว่าง 0.76 – 1.00
3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนอต่อประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try - Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถาม โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .73 – .89 และหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990 : 202 – 204) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .96

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจริงที่กำหนดไว้ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไว้ที่สาขาที่กำหนด โดยให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการการแจกทำแบบสอบถาม
2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้รับแบบสอบถามคืนครบ 300 ฉบับ คิดเป็น 100%

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของคะแนน ดังนี้
  - 4.50 - 5.00 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด
  - 3.50 - 4.49 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก
  - 2.50 - 3.49 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง
  - 1.50 - 2.49 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย
  - 1.00 - 1.49 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี 7 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่า t-test การเปรียบเทียบ โดย F-test (One – Way – ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

#### สถิติพื้นฐาน

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ในการคำนวณ

#### สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์ใช้การวิเคราะห์ ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)

2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item - Total Correlation)
3. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient)

#### สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

1. การหาค่าที (t-test)
2. การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA)
3. การหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significance Difference)