

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถกำหนดแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

- อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
- การให้บริการของพนักงาน
- ความมั่นคงและความมีชื่อเสียงของธนาคาร
- ด้านสถานที่
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านการเป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคาร

3. ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ

- ปัจจัยด้านราคา
- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
- ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน
- ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
- ปัจจัยด้านสถานที่



การตัดสินใจเลือกใช้บริการ
และความพึงพอใจของลูกค้า

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อของลูกค้านานการกรงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ คือ ลูกค้าที่ใช้ บริการสินเชื่อกับธนาคารกรงไทย สาขาแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ใช้วิธีการของ Yamane ที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

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

โดยกำหนดให้ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง = $988 / [1 + 988(0.05)^2]$
= 284.52 หรือ 285 ราย

ตารางที่ 3.1 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

หน่วย : คน

ประเภทสินเชื่อ	จำนวนราย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คำนวณตามสูตร)
เบิกเงินเกินบัญชี	13	4
ประจำ	10	3
เพื่อที่อยู่อาศัย	131	38
กรงไทยธนวิภู	703	202
อื่นๆ	131	38
รวม	988	285

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรงไทย สาขาแม่ใจ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการออกแบบสอบถามโดยตรง จากผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และวารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2) ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1) ปัจจัยด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

2.2) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน เช่น ความยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความสามารถในทักษะด้านสินเชื่อเป็นอย่างดีสามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

2.3) ปัจจัยด้านการเป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคาร เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก เงินโอน การชำระค่าบริการต่าง ๆ

2.4) ปัจจัยด้านความมั่นคงและความมีชื่อเสียงของธนาคาร เช่น การเป็นธนาคารของรัฐและการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่

2.5) ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น สถานที่จอดรถสะดวก การตกแต่งอาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอกมีความสวยงามและสะอาด

2.6) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ การออกเดินตลาดพบลูกค้า

2.7) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการยื่นขอสินเชื่อไม่มีความยุ่งยาก ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ การจัดทำนิติกรรมสัญญา, การจำนอง

3) ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.1) ปัจจัยด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ

3.2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคาร วัตถุประสงค์ตรงกับความต้องการ

3.3) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน เช่น ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน ความยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านสินเชื่อ และการให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

3.4) ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น สถานที่จอดรถมีความสะดวก อาคารสถานที่มีความสวยงามและสะอาด

3.5) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เช่น เอกสารประกอบในการยื่นขอผู้ขึ้นตอนการอนุมัติ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ การแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญา, การจำนอง และการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว

3.5 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบของตารางเพื่ออธิบายข้อมูล

2) การทดสอบไคสแควร์ (Chi Square Test) เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้โปรแกรม SPSS

3) ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการนำตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใช้วิธีวัดตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าหรือมาตรวัดลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งเป็นการประเมินความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกำหนดช่วงการวัดที่มีค่าต่อเนื่องกันว่ามีทิศทางและระดับความเข้มในปริมาณเท่าใด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเทียบเป็นระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ค่าคะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีความสำคัญ	1

เกณฑ์การแปลความหมาย

ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย
มาก	3.26 - 4.00
ปานกลาง	2.51 - 3.25
น้อย	1.76 - 2.50
ไม่มีความสำคัญ	1.00 - 1.75