

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง จำนวน 7 หน่วยงาน ประกอบด้วย สาขาลำปาง สาขานาก่วม(ลำปาง) สาขาสบปราบ สาขาย่อยบึงชีลำปาง สาขาย่อยประตู่ชัย สาขาย่อยถนนบุญวาทย์(ลำปาง) และสำนักงานธุรกิจลูกค้านุคคลลำปาง ซึ่งเป็นลูกค้านสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพื่อการเคหะ ช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551

กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากประชากร จำนวน 150 ราย ดังนี้

รายชื่อหน่วยงานธนาคาร	จำนวนลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ (ราย)	%	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
สาขาลำปาง	65	26%	40
สาขานาก่วม(ลำปาง)	30	12%	18
สาขาสบปราบ	7	3%	4
สาขาย่อยบึงชีลำปาง	7	3%	4
สาขาย่อยประตู่ชัย	15	6%	9
สาขาย่อยถนนบุญวาทย์(ลำปาง)	10	4%	6
สำนักงานธุรกิจลูกค้านุคคล	112	46%	68
รวม	246	100%	150

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

1.1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ประกอบด้วย วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการชำระคืน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ รูปแบบที่อยู่อาศัย

1.3) ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

(1.1) ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมิน

(1.2) ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อ บ้านที่ธนาคารสนับสนุน

(1.3) ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค หรือ ชำระค่าเบี้ยประกัน

(1.4) ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี

(2) ปัจจัยด้านราคา

(2.1) อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร

(2.2) การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน

ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น

(2.3) อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้ วงเงินสินเชื่อเคหะ ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ก่อนกำหนด

(3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

- (3.1) ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ จำนวน 952 สาขา
- (3.2) ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM ตัดบัญชีอัตโนมัติ ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต และผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร

(4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- (4.1) การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร
- (4.2) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต
- (4.3) การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

(5) ปัจจัยด้านบุคลากร

- (5.1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ
- (5.2) การบริการที่ดีของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- (5.3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- (5.4) บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม
- (5.5) การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ

(6) ปัจจัยด้านกระบวนการ

- (6.1) ขั้นตอนการอนุมัติ
- (6.2) ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว
- (6.3) เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
- (6.4) มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญา การจำนอง
- (6.5) มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว

(7) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- (7.1) อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง
- (7.2) อาคารสำนักงาน สถานที่ สะอาด
- (7.3) การตกแต่งอาคารสำนักงานที่มีความสวยงามทันสมัย
- (7.4) สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ

1.4) ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ประกอบด้วยความพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ด้านผลิตภัณฑ์
- (2) ด้านราคา
- (3) ด้านสถานที่
- (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด
- (5) ด้านการให้บริการของพนักงาน
- (6) ด้านกระบวนการให้บริการ
- (7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากสถาบันและองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ ศูนย์วิจัยธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ ข้อมูลงบการเงินของธนาคาร ข้อมูลสถิติ เงินให้สินเชื่อ จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ จำนวนประชากร ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการค้นคว้าจากเอกสาร รายงาน และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการ ค้นคว้าต่อไป

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ประกอบด้วย วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลา ในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการชำระคืน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ รูปแบบ ที่อยู่อาศัย

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายถึงลักษณะข้อมูลที่เก็บได้ นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรใช้ปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัย ประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
- (2) ปัจจัยด้านราคา
- (3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย
- (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
- (5) ปัจจัยด้านบุคลากร
- (6) ปัจจัยด้านกระบวนการ
- (7) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1) ใช้การทดสอบโดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test)

2.2) ใช้การเรียงลำดับความสำคัญทางปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเรียงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยๆ และใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scale กำหนดระดับความสำคัญของปัจจัยเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มีความสำคัญมาก มีความสำคัญปานกลาง มีความสำคัญน้อย และไม่มีความสำคัญ โดยให้ค่าคะแนนระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
ความสำคัญมาก	3
ความสำคัญปานกลาง	2
ความสำคัญน้อย	1
ไม่มีความสำคัญ	0

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัย จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยหาระดับการให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
2.50 - 3.00	ความสำคัญมาก
1.50 - 2.49	ความสำคัญปานกลาง
0.50 - 1.49	ความสำคัญน้อย
0.00 - 0.49	ไม่มีความสำคัญ

วัตถุประสงค์ที่ 3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ประกอบด้วยความพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ด้านผลิตภัณฑ์
- (2) ด้านราคา
- (3) ด้านการจัดจำหน่าย
- (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด
- (5) ด้านบุคลากร
- (6) ด้านกระบวนการ
- (7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวัดระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร โดยการใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scale กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และ ไม่มีความพึงพอใจ โดยให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	3
ความพึงพอใจปานกลาง	2
ความพึงพอใจน้อย	1
ไม่มีความพึงพอใจ	0

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2.50 - 3.00	ความพึงพอใจมาก
1.50 - 2.49	ความพึงพอใจปานกลาง
0.50 - 1.49	ความพึงพอใจน้อย
0.00 - 0.49	ไม่มีความพึงพอใจ