

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดลำปาง ซึ่งมีจำนวน 8 สาขา คือ สาขาลำปาง สาขาประจักษ์ สาขาเขลางค์นคร สาขาแม่เมาะ สาขาแม่ทะ สาขาเถิน สาขาวังเหนือ และสาขาย่อยเทสโก้ โลตัส ลำปาง (เนื่องจากเป็นสาขาย่อยไม่สามารถการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าได้) โดยเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำปาง ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อประเภทนี้ สิ้นสุด วันที่ 30 มิถุนายน 2552 จำนวนทั้งหมด 348 คน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย เลือกแบบสัดส่วนจาก 7 สาขาและในแต่ละสาขาเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ดังนี้

รายชื่อสาขาของธนาคาร	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ (ราย)	ร้อยละ (%)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
สาขาลำปาง	76	22	44
สาขาประจักษ์	68	20	39
สาขาเขลางค์นคร	49	14	28
สาขาแม่เมาะ	59	17	34
สาขาแม่ทะ	26	7	15
สาขาเถิน	2	1	1
สาขาวังเหนือ	68	20	39
รวม	348	100	200

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์ เข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์ การใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น วงเงินกู้ ระยะเวลาในการเริ่มใช้สินเชื่อเนกประสงค์ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ เงื่อนไขการค้ำประกัน ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย รวมถึงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่อเนกประสงค์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คือ จำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ความสะดวกในการผ่อนชำระ ระยะเวลาในการผ่อนชำระและเงื่อนไขการค้ำประกัน
- (2) ปัจจัยทางด้านราคา มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับราคา คือ อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม การคิดค่าบริการต่างๆ และอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ
- (3) ปัจจัยทางการจัดจำหน่าย มีการพิจารณาถึงการเคลื่อนย้ายของค์กรเข้าสู่ตลาด คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและความมั่นคง มีจำนวนสาขามากและเปิดให้บริการทุกวัน เวลาเปิดทำการตั้งแต่ 08.30 – 16.30 น. รวมถึงการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน
- (4) ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด คือ การได้รับคำแนะนำการพนักงานธนาคาร ข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์สม่ำเสมอ

- (5) ปัจจัยทางด้านบุคลากร มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลากร คือ พนักงานมีบุคลิกที่ดี สะอาด แต่งการเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน
- (6) ปัจจัยทางด้านกระบวนการ มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการ คือ มีความสะดวก รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการไม่ยุ่งยาก
- (7) ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทางกายภาพ คือ สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ อาคารสถานที่มีความกว้างขวาง มีการตกแต่งอาคารให้มีความสะอาดสวยงาม และทันสมัย สถานที่จอดรถเพียงพอ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ประกอบด้วยความพอใจในด้านต่างๆดังนี้

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

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากสถาบันและองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการค้นคว้าต่อไป

3.3 วิธีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปรผลการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อย แล้วนำมาจัดระเบียบข้อมูลโดยนำข้อมูลมาลงรหัส และจัดบันทึกตารางลงรหัส โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและตำแหน่ง อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์ เข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์ การใช้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น วงเงินกู้ ระยะเวลาในการเริ่มใช้สินเชื่อเนกประสงค์ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ เงื่อนไขการค้ำประกัน ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย รวมถึงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่อเนกประสงค์

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและตำแหน่ง อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ โดยใช้ตัวแปรปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย

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

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2.2) ใช้การเรียงลำดับความสำคัญทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเรียงความสำคัญของแต่ละปัจจัยฯ กำหนดคะแนนแต่ละลำดับดังนี้

ความสำคัญ

คะแนน

1

4

2

3

3

2

4

1

และทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัย จากนั้นนำคะแนนรวมที่ได้มาทำการจัดเรียงลำดับโดยปัจจัยใดมีคะแนนมากที่สุดให้มีความสำคัญลำดับหนึ่ง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

ได้แก่ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

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

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวัดระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ แยกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติโดยการใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale) กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และ ไม่มีความพึงพอใจ โดยให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	4

ความพึงพอใจปานกลาง	3
--------------------	---

ความพึงพอใจน้อย	2
-----------------	---

ไม่มีความพึงพอใจ	1
------------------	---

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยหาระดับการให้ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.50 – 4.00	ความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	ไม่มีความพึงพอใจ

และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มากำหนดระดับความพึงพอใจแล้วจึงนำมาจัดเรียงว่าด้านใดมีความพึงพอใจมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved