

บทที่ 3

ระเบียบ และวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการ ประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถาม จำนวน 500 ชุด โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจงกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามดำเนินการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ใช้และไม่ใช้บริการสินเชื่อบริการ ประสงค์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 500 ชุด

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากสถาบัน และองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการค้นคว้าจากเอกสารรายงาน งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และรายงานการวิจัยจากเอกสารของธนาคาร เพื่อนำมาเป็น แนวทางในการวิจัย

3.2 วิธีการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการแจกแบบสอบถามมาทำการศึกษาวิเคราะห์ผลที่ได้ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป รวมทั้งพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อบริการ ประสงค์ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการ ประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิท(Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็น

สูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และเทคนิควิเคราะห์ โดยวิธี Marginal EffectS โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep V.8 นำความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวมาเขียน แบบจำลอง โดยใช้ Logit Model ซึ่งมีรูปแบบของสมการดังนี้

$$\text{prob}(Y = 1) = \frac{e^{\beta'x}}{1 + e^{\beta'x}}$$

ตัวแปรตาม คือ Y_i หาก

$Y_i = 1$ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์

$= 0$ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ไม่ใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ที่คาดว่า จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ ได้แก่

X_1 หมายถึง เพศ

ถ้า $X_1 = 1$ เพศชาย

$= 0$ เพศหญิง

X_2 หมายถึง อายุ

ถ้า $X_2 = 1$ ต่ำกว่า 40 ปี

$= 0$ 40 ปีขึ้นไป

X_3 หมายถึง สถานภาพการสมรส

ถ้า $X_3 = 1$ โสด

$= 0$ สถานะภาพอื่นๆ

X_4 หมายถึง ระดับการศึกษา

ถ้า $X_4 = 1$ ต่ำกว่าปริญญาตรี

$= 0$ ปริญญาตรีขึ้นไป

X_5 หมายถึง อัตราเงินเดือน

ถ้า $X_5 = 1$ ต่ำกว่า 20,000.00 บาท/เดือน

$= 0$ 20,000.00 บาท/เดือนขึ้นไป

X_6 หมายถึง ภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร

ถ้า $X_6 = 1$ มีภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร

$= 0$ ไม่มีภาระที่ต้องเลี้ยงดูจำนวนบุตร

X_7	หมายถึง	ภาระหนี้อื่นๆ
	ถ้า $X_7 = 1$	มีภาระหนี้อื่นๆ
	$= 0$	ไม่มีภาระหนี้อื่นๆ
X_8	หมายถึง	เข้าใจเงื่อนไขสินเชื่อเนกประสงค์
	ถ้า $X_8 = 1$	เข้าใจเงื่อนไขสินเชื่อเนกประสงค์
	$= 0$	ไม่เข้าใจเงื่อนไขสินเชื่อเนกประสงค์
X_9	หมายถึง	ความจำเป็นในการขอใช้สินเชื่อเนกประสงค์
	ถ้า $X_9 = 1$	มีความจำเป็นในการขอใช้สินเชื่อเนกประสงค์
	$= 0$	ไม่มีความจำเป็นในการขอใช้สินเชื่อเนกประสงค์
X_{10}	หมายถึง	วงเงินกู้ที่ได้รับ
	ถ้า $X_{10} = 1$	วงเงินกู้ที่ได้รับมีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	วงเงินกู้ที่ได้รับไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{11}	หมายถึง	ระยะเวลาการผ่อนชำระคืนเงินกู้
	ถ้า $X_{11} = 1$	ระยะเวลาการผ่อนชำระคืนเงินกู้มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ระยะเวลาการผ่อนชำระคืนเงินกู้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{12}	หมายถึง	อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินอื่น
		เนื่องจากได้รับ สิทธิพิเศษจากธนาคารฯ
	ถ้า $X_{12} = 1$	อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่ามีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{13}	หมายถึง	ไม่มีบุคคลหรือหลักทรัพย์ ค้ำประกัน
	ถ้า $X_{13} = 1$	หลักประกันมีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	หลักประกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{14}	หมายถึง	ไม่คิดค่าธรรมเนียม และค่าบริการ
	ถ้า $X_{14} = 1$	ไม่มีค่าธรรมเนียม และค่าบริการ มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีค่าธรรมเนียม และค่าบริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{15}	หมายถึง	มีความสะดวกในการชำระหนี้เงินกู้ โดยต้นสังกัดหักเงินเดือน
		นำส่งธนาคาร
	ถ้า $X_{15} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

X_{16}	หมายถึง	พนักงานมีความรู้ ความสามารถ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้ มีผลต่อการตัดสินใจ
	ถ้า $X_{16} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{17}	หมายถึง	การบริการที่ดีของพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถติดต่อ ธุรกิจหลายประเภทกับพนักงานคนเดียวได้
	ถ้า $X_{17} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{18}	หมายถึง	การยื่นขอสินเชื่อ มีรูปแบบเอกสารประกอบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก
	ถ้า $X_{18} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{19}	หมายถึง	ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ และแจ้งผลการอนุมัติรวดเร็ว
	ถ้า $X_{19} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{20}	หมายถึง	มีบริการหลังการขาย เช่น มีการส่งใบเสร็จรับเงิน แจ้งเรื่องการ เปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย
	ถ้า $X_{20} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{21}	หมายถึง	การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทิว, อินเทอร์เน็ต
	ถ้า $X_{21} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{22}	หมายถึง	ความน่าเชื่อถือขององค์กร ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารของรัฐ
	ถ้า $X_{22} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{23}	หมายถึง	มีความสะดวก เนื่องจากเป็นธนาคารที่มีเงินเดือนผ่านบัญชี
	ถ้า $X_{23} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{24}	หมายถึง	มีจำนวนสาขาให้บริการมาก รวมทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้า
	ถ้า $X_{24} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

X_{25}	หมายถึง	มีอาคารสำนักงานที่สะอาด กว้างขวาง ทันสมัย มีที่จอดรถ
	ถ้า $X_{25} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
X_{26}	หมายถึง	มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า
	ถ้า $X_{26} = 1$	มีผลต่อการตัดสินใจ
	$= 0$	ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

3) วิเคราะห์ความพึงพอใจ ที่เกิดจากการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้า โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)