

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาเขียนกรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัย ซึ่งแสดงกรอบแนวคิดดังภาพ



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดของจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้คือ ลูกค้าสินเชื่อบยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในช่วง เดือนมกราคม 2554 ถึง ธันวาคม 2554 จำนวน 4,026 ราย

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวน ประชากรที่ชัดเจนแน่นอน โดยการแทนค่าในสูตรของ Yamane ดังนี้

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

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จำนวน ได้ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{4,026}{1+4,026(0.05)^2}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = 363.85 \text{ ผู้ศึกษาปรับเป็น } 400 \text{ คน}$$

ในการศึกษาค้างนี้ เลือกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มเลือก แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากลูกค้าที่เข้าใช้บริการ ชำระค่าบัตรเครดิตที่ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 ถึง เดือนมีนาคมพ.ศ. 2555

3.3 ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูล โดยมีการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้แก่ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรม ปัจจัย ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากเอกสาร บทความและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ซึ่งจะเก็บจากแฟ้มสินเชื่อรายตัวของลูกค้าหรือผู้เช่าซื้อ

3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยโดยแบบสอบถามจะประกอบด้วยส่วนประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มีดังนี้คือ

- วงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร
- อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคาร
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระ
- ยอดผ่อนชำระต่องวด (ค่างวดต่อเดือน)
- ช่องทางในการชำระเงินค่างวด
- การผัดนัดชำระหนี้
- ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ (รถยนต์ใหม่, รถยนต์เก่า)
- ชนิดรถยนต์ที่เช่าซื้อ (รถเก๋ง, รถกระบะ และรถอื่นๆ เช่น รถยนต์นั่ง

เอนกประสงค์)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ได้แก่

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คือจำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสมและธนาคารมีความน่าเชื่อถือมั่นคงมีชื่อเสียง

- ปัจจัยด้านระดับราคา มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับราคาคืออัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม

- ปัจจัยด้านสถานที่ มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับสถานที่คือตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้ง ที่สะดวกในการติดต่อมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคารและมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดคือมีการให้ข้อมูลข่าวสารและการโฆษณาที่มีพนักงานในการแนะนำบริการรวมทั้งมีบริการโทรศัพท์ทำให้คำปรึกษาตลอดจนช่วยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ
- ปัจจัยด้านบุคลากร มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลากรคือพนักงานมีบุคลิกที่ดี สะอาด แต่งกายเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถช่วยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆของคุณได้
- ปัจจัยทางกระบวนการ มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการคือมีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและระเบียบขั้นตอนต่างๆในการบริการไม่ยุ่งยาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เป็นการเรียงลำดับปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6 ด้าน ได้แก่

- ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
- ปัญหาด้านราคา
- ปัญหาด้านสถานที่
- ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด
- ปัญหาด้านบุคลากร
- ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคและพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารเกียรตินาคิน ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติที่เสนอเป็นแบบตารางแจกแจงความถี่ร้อยละ

3.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ แบ่งเป็น 2 ส่วน

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา

อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ได้แก่ วงเงินที่ได้รับสินเชื่อ, อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคาร, ระยะเวลาในการผ่อนชำระ, วงเงินผ่อนต่องวด และการผัดนัดชำระหนี้ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (χ^2 -test) กล่าวคือ ค่า Significance ที่คำนวณได้จากค่าไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หากค่า Significance มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ ปัจจัยความสัมพันธ์ดังกล่าวจะไม่มีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากมีค่าน้อยกว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์ต่อกัน

2) ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ใช้มาตรวัดแบบประเมินค่าของ Likert (Likert Scale) โดยมีระดับอิทธิพล 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ศึกษาได้แบ่งมาตรฐานของระดับอิทธิพลโดยมีหลักเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับอิทธิพล	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย ในการแปลความหมายใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ในการแปลผล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล
4.51-5.00	มีอิทธิพลมากที่สุด
3.51-4.50	มีอิทธิพลมาก
2.51-3.50	มีอิทธิพลปานกลาง
1.51-2.50	มีอิทธิพลน้อย
1.00-1.50	มีอิทธิพลน้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยมี ลำดับ 1 ถึง 6 โดยลำดับที่ 1 มีคะแนนเท่ากับ 6 ลำดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากับ 5 ลำดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากับ 4 ลำดับที่ 4 มีคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 5 มีคะแนนเท่ากับ 2 ลำดับที่ 6 มีคะแนนเท่ากับ 1 โดยแสดงได้ดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน
1	6
2	5
3	4
4	3
5	2
6	1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัญหา จัดเรียงตามลำดับของปัญหา (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยปัญหาที่ได้คะแนนเฉลี่ยรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยที่มีปัญหา มากที่สุดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการแนะนำปรับปรุงด้านต่างๆ ใช้วิธีพรรณนาความ