

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 วัตถุประสงค์ ได้แก่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้านาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และ เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้านาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยได้วางระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นลูกค้าที่ใช้บุคคลค่าประกันจำนวน 110 ราย และเป็นลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค่าประกันจำนวน 36 ราย รวมทั้งหมด 146 ราย

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 100 ราย ซึ่งประกอบด้วยลูกค้า 2 กลุ่ม กลุ่มแรกใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญจากลูกค้าที่ใช้บุคคลค่าประกันจำนวน 64 รายและกลุ่มตัวอย่างที่สองมาจากลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ค่าประกัน 36 ราย

3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยการใช้สถิติแบบพรรณนามุ่งเน้นศึกษาตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ปัจจัยสำคัญ ดังนี้

- 1) ปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ผู้กู้อาจว่าผู้กู้สามารถรับภาระดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารกำหนดได้หรือเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น
- 2) ปัจจัยทางด้านหลักประกันเงินกู้ ผู้กู้อาจว่าผู้กู้สามารถหาหลักประกันเพื่อนำไปค้ำประกันการกู้ยืมเงินได้ โดยทางธนาคารเสนอให้มีหลักประกันทั้งบุคคลค่าประกันและหลักทรัพย์ค้ำประกัน
- 3) ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม ผู้กู้อาจเห็นว่าวงเงินที่ธนาคารกำหนดเป็นจำนวนที่เพียงพอสำหรับการนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของผู้กู้ วงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติขึ้นอยู่กับผู้ค้ำประกันหรือหลักประกัน
- 4) ปัจจัยทางด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ ผู้กู้อาจว่าผู้กู้เองสามารถชำระหนี้คืนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

5) ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน ผู้กู้คาดว่าวัตถุประสงค์ที่ผู้กู้เสนอตรงกับที่ธนาคารกำหนด คือสินเชื่อไทรทองสามารถนำไปใช้จ่ายเพื่อบริโภค อุปโภค ผู้กู้สามารถแจ้งวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมได้หลากหลาย

6) ปัจจัยทางด้านค่าธรรมเนียมบริการ ผู้กู้คาดว่าสามารถรับภาระค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อไทรทองได้ กรณีใช้หลักทรัพย์ก็จะมีค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ และการจำนองก็จะมีค่าธรรมเนียมจำนองหลักประกันอีกด้วย

7) ปัจจัยทางด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ ผู้กู้คาดว่าสามารถนำหลักฐานในการยื่นกู้ได้ตามระเบียบของธนาคารและ รวมทั้งผู้กู้คาดว่าขั้นตอนกระบวนการใช้ระยะเวลานานมากน้อยเพียงไร

8) ปัจจัยด้านสถานที่ ผูู้้เห็นว่ามีสถานที่จอดรถสะดวก อยู่แหล่งชุมชนการคมนาคมสะดวก

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 100 รายโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำสินเชื่อไทรทอง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
5. การประกอบอาชีพ หรือธุรกิจ
6. รายได้เฉลี่ยจากการประกอบอาชีพ
7. ภูมิลำเนา
8. หลักประกัน
9. วงเงินกู้
10. ระยะเวลาในสัญญา
11. ระยะเวลาที่กู้จนถึงปัจจุบัน
12. วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน
13. ภาระหนี้ปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ประกอบด้วย 8 ปัจจัยดังนี้คือ

1. ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย
2. ปัจจัยด้านการใช้หลักประกันเงินกู้
3. ปัจจัยด้านวงเงินกู้
4. ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน
5. ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม
6. ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
7. ปัจจัยด้านกระบวนการอนุมัติ
8. ปัจจัยด้านสถานที่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อโทรทอง ของธนาคาร ประกอบด้วย 6 ปัจจัยดังนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงานเชื้อ
2. ด้านสถานที่
3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว
4. ด้านสังคมและชุมชน
5. ด้านการให้คำปรึกษา
6. ด้านข้อมูลทั่วไป

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ข้อมูลลูกค้าสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียงและเอกสารคำขอกู้ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 100 ราย เพื่อนำมาใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลปฐมภูมิในส่วนที่ 1

3.4 วิธีการศึกษา

3.4.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าสินเชื่อโทรทอง จำนวน 100 ราย ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ภูมิภาคเนา หลักประกัน วงเงินกู้ ระยะเวลาในสัญญา

ส่วนที่ 2 ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
โทรทอง

1. ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย
2. ปัจจัยด้านการใช้หลักประกันเงินกู้
3. ปัจจัยด้านวงเงินกู้
4. ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน
5. ปัจจัยวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม
6. ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
7. ปัจจัยด้านกระบวนการอนุมัติ
8. ปัจจัยด้านสถานที่

2) วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อโทรทอง โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ
เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าโดยใช้ค่าความถี่
(Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง โดย
แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ

ก. วิเคราะห์หาข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองที่สำคัญ
ที่สุด 3 อันดับของลูกค้า โดยให้ลูกค้าเลือกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อโทรทอง จากจำนวน
8 ปัจจัย โดยกำหนดคะแนนในแต่ละลำดับที่เลือก ดังนี้

ลำดับที่

ค่าคะแนน

1

3

2

2

3

1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย แล้วนำค่าคะแนนที่ได้มาจัดลำดับ
ความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุดถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด โดยให้คะแนนตามลำดับความสำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลสถิติ

เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางเป็นร้อยละ

ข. วิเคราะห์หาข้อที่สำคัญที่สุดในแต่ละปีจจัย โดยให้ลูกค้าเลือกข้อที่สำคัญที่สุดในแต่ละปีจจัยซึ่งมีทั้งหมด 8 ปีจจัย โดยในแต่ละปีจจัยมีข้อย่อยให้เลือกโดยการเลือกข้อที่สำคัญที่สุด จำแนกตามประเภทของหลักประกันซึ่งประกอบด้วยบุคคลค้ำประกันและหลักทรัพย์ค้ำประกัน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางเป็นร้อยละ

3.4.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อโทรทอง ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้แก่

ก. ข้อมูลที่ใช้ได้แก่ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ
2. ด้านสถานที่
3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว
4. ด้านสังคมและชุมชน
5. ด้านการให้คำปรึกษา
6. ด้านอื่น ๆ ของธนาคาร

ข. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ให้ลูกค้าเลือกข้อที่สำคัญที่สุดในแต่ละปีจจัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางเป็นร้อยละ