

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้านาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือหนึ่งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้านาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และสองเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้านาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารเอเชีย (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่จำนวน 3,448 ราย สาขาดอนนาโฮเวิร์-เชียงใหม่จำนวน 1,706 ราย และสาขาย่อยที่อปลั้โรบินสัน 552 ราย ณ 31 สิงหาคม 2548 จำนวนรวมทั้งหมด 5,706 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกมาจากประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สามารถแยกสัดส่วนได้ดังปรากฏตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงสัดส่วนจำนวนประชากรต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือก

(หน่วย : ราย)

| สาขา                          | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือก |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 1. สาขาเชียงใหม่              | 3,448        | 120                           |
| 2. สาขาดอนนาโฮเวิร์-เชียงใหม่ | 1,706        | 60                            |
| 3. สาขาย่อยที่อปลั้โรบินสัน   | 552          | 20                            |
| รวม                           | 5,706        | 200                           |

### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

**3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data )** เป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ส่วนดังนี้

**แบบสอบถามส่วนที่ 1** แบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

- เพศของลูกค้า
- อายุของลูกค้า
- สถานะภาพการสมรสของลูกค้า
- ระดับการศึกษาของลูกค้า
- อาชีพของลูกค้า
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากับวงเงินให้กู้ยืม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

- วงเงินที่มีการยื่นกู้ของลูกค้าธนาคาร
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารของลูกค้าธนาคาร
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนของลูกค้าธนาคาร
- ประวัติการให้บริการกับทางธนาคารของลูกค้าธนาคาร
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารกำหนดกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร
- ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคารกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร
- เงื่อนไขในการยื่นเรื่องขอกู้ต่อธนาคารกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร
- การไม่ต้องใช้หลักประกันในการกู้ยืมกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร

- การออกให้บริการนอกสถานที่กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร
- การที่ธนาคารมีหลายสาขาทำให้เกิดความสะดวกในการชำระเงินกู้กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร
- การให้บริการของพนักงานธนาคาร กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร

### แบบสอบถามส่วนที่ 2 ประกอบด้วย

ข้อมูลในการพิจารณาความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านผลิตภัณฑ์
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านราคา
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านสถานที่
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านบุคลากร
6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านกระบวนการให้บริการ

**3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมจาก ตำรา บทความ เอกสารสัญญา รายงาน ระเบียบการและคำสั่งต่าง ๆ และวารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารคู่แข่ง และ ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงแนวความคิดทฤษฎีที่จะนำมาใช้ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

### 3.3 วิธีการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาจึงได้ทำการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

**วัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1** เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

### 1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาทำการศึกษา จำนวน 200 ราย ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้านาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

### 2) การวิเคราะห์ข้อมูล มี 2 ส่วนดังนี้

นำข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้ายกมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติที่ใช้คือ วิธีการทดสอบไค - สแควร์ ( Chi – square test ) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลตัวแปรต่าง ๆ มาจัดกลุ่มวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับวงเงินที่กู้ยืมได้จากธนาคาร

**วัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2** เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้านาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

### 1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามชุดที่ 2 ของกลุ่มตัวอย่างมาทำการศึกษา จำนวน 200 ราย ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้ายกสินเชื่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้ายกสินเชื่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เป็น 6 ปัจจัยดังนี้

#### 1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

##### 1.1.1) ด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ ได้แก่

- ไม่ต้องใช้หลักประกันในการกู้ยืม
- การกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้มีความชัดเจน
- การกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การกำหนดคุณสมบัติการให้กู้ยืมมีการแจ้งให้ผู้กู้รับทราบ

##### 1.1.2) ด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ได้แก่

- ขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อจนกระทั่งอนุมัติไม่ซับซ้อนและไม่ยุ่งยาก
- ระยะเวลาในการดำเนินเรื่องพิจารณาสินเชื่อจนกระทั่งได้รับ

การอนุมัติ มีความเหมาะสม

- มีการให้คำปรึกษาในขั้นตอนของการดำเนินการขอสินเชื่อ

#### 1.1.3) ด้านวงเงินกู้อนุมัติ ได้แก่

- จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติ มีความเหมาะสม
- อัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความเหมาะสม
- อัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับระยะเวลาการดำเนิน กิจการธุรกิจของท่านมีความเหมาะสม
- อัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับภาระหนี้สินมีความเหมาะสม

#### 1.1.4) ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ได้แก่

- ความมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก
- มีความมั่นคง

### 1.2 ปัจจัยด้านราคา

#### 1.2.1) ด้านอัตราดอกเบี้ยให้กู้ยืม ได้แก่

- การกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่งอื่น
- มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม
- มีความยืดหยุ่นในการปรับลดอัตราดอกเบี้ย (แบบลดต้นลดดอก)

#### 1.2.2) ด้านค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ได้แก่

- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกี่ยวข้องต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่ง
- การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเหมาะสม
- มีความยืดหยุ่นในการปรับลดค่าธรรมเนียม ในลูกค้าแต่ละรายในกรณีที่ถูกค้าปฏิบัติตามเงื่อนไขของทางธนาคาร

#### 1.2.3) ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระคืน ได้แก่

- ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คี่นานเหมาะสมดี

- ผู้กู้สามารถเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนได้ ตามความสามารถของผู้กู้
- มีการปรับลดระยะเวลาการชำระคืน

### 1.3 ปัจจัยด้านสถานที่

- 1.3.1) ท่าเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อ และให้บริการ
- 1.3.2) สถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อกับทางธนาคาร
- 1.3.3) จำนวนสาขาที่ให้บริการมีมาก
- 1.3.4) อุปกรณ์และเครื่องมือสำนักงานที่ให้บริการทันสมัย มีคุณภาพ สะอาด สวยงาม
- 1.3.5) สถานที่ทั้งภายในและภายนอกอาคารได้รับการตกแต่งอย่างทันสมัย สะอาด หรูหรา และสวยงาม
- 1.3.6) มีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Telephone Banking Electronic Banking ต่าง ๆ

### 1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- 1.4.1) มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ และสื่อต่าง ๆ
- 1.4.2) มีการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ
- 1.4.3) มีพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ
- 1.4.4) มีการติดต่อเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการโดยตรง เช่น มีการส่ง จดหมายตรง โทรศัพท์ติดต่อเชิญใช้บริการ
- 1.4.5) ลดอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าที่บริษัทจ่ายเงินเดือนผ่านทางธนาคาร
- 1.4.6) มีการมอบของกำนัล และ โบนัสพิเศษต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าชั้นดีที่มีประวัติการผ่อนชำระที่ดี

### 1.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

- 1.5.1) บุคลิกของพนักงานธนาคาร
  - แต่งกายเหมาะสม สะอาด ดูดี
  - บุคลิกดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี
  - มีมนุษยสัมพันธ์ดี พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ
- 1.5.2) การให้บริการของพนักงานธนาคาร ได้แก่
  - การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจให้บริการ
- มีทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแก้ไข  
ปัญหาเฉพาะหน้า และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว  
แม่นยำ และถูกต้อง
- มีการเอาใจใส่ดูแลและพร้อมตอบข้อซักถามของลูกค้า
- มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจที่จะสนอง  
ต่อความต้องการของลูกค้า

#### 1.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

- 1.6.1) มีความสะดวก รวดเร็วในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ
- 1.6.2) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้
- 1.6.3) มีระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก

#### 2) การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 6 ปัจจัยข้างต้น ตามลำดับความพึงพอใจ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละลำดับที่เลือกดังนี้

| อันดับที่ | ค่าของตัวเลข | ความสำคัญของปัจจัย |
|-----------|--------------|--------------------|
| 1         | 1            | มีความสำคัญมาก     |
| 2         | 2            | มีความสำคัญปานกลาง |
| 3         | 3            | มีความสำคัญน้อย    |

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย โดยจัดเรียงระดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยปัจจัยที่ได้คะแนนรวมน้อยที่สุด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด โดยใช้การหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายข้อมูล และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางร้อยละ

| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------|------------------|
| น้อยกว่า 1.5     | มาก              |
| 1.501 – 2.500    | ปานกลาง          |
| มากกว่า 2.500    | น้อย             |

นำตัวเลขที่ได้จากคะแนนรวมของแต่ละปัจจัย มาประมวลผลโดยนำผลที่ได้จาก  
การหาค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยมาจัดเรียงระดับความพึงพอใจ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved