

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จาก บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดเชียงราย ได้ทำการศึกษากับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ กับธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดเชียงราย จำนวน 12 สาขา และ สำนักงานธุรกิจลูกค้าบุคคล ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงราย สาขาสีแม่แก้วแม่กรณ์ สาขาอ้อยบึกซีเชียงราย สาขาอ้อยบ้านคู่ สาขาอ้อยเวียงชัย สาขาอ้อยพาน สาขาเวียงป่าเป้า สาขาอ้อยแม่จัน สาขาแม่สาย สาขาเชียงแสน สาขา เชียงของ สาขาอ้อยสามเหลี่ยมทองคำ และสำนักงานธุรกิจลูกค้าบุคคล เชียงราย

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ข้อมูลในการวิจัยเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจาก 2 แหล่ง คือ

- 1). ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยสุ่มตัวอย่างสุ่มแบบสะดวกตามจำนวนโควต้าที่กำหนดไว้จากกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- 2). ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ เอกสาร วารสาร ข้อมูลเผยแพร่จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะที่ได้รับการอนุมัติ ทั้ง 12 สาขา และ 1 หน่วยงาน ในปี 2550 รวมทั้งสิ้น 453 ราย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน), 2550)

3.2.2 การเลือกสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากกลุ่มประชากรจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัด

เชิงราย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขอบเขตประชากรและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างศึกษาเลือกจากใช้ความน่าจะเป็นแบบโควต้า โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 จากประชากร การคำนวณได้มาจากวิธีการคำนวณใช้ในการคำนวณสูตร Yamane ตามที่ อภินันท์ จันตะณี (2539) รวบรวมไว้ดังนี้

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

n = จำนวนตัวอย่าง
N = จำนวนประชากร
E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$n = \frac{453}{(1 + 453 * 0.05^2)}$$

$$n=212$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ 200 ราย

กลุ่มตัวอย่างทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกตามจำนวนโควต้าที่กำหนดไว้ จากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะทั้งหมด รวมเป็นจำนวน 200 ราย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเป็นแบบของคำถามที่ได้จัดขึ้นเป็นคู่มือในการสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ เช่น ความรู้ ความคิดเห็น และปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะประสบอยู่ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) และคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตจังหวัดเชียงราย ที่ได้ทำการกู้ยืมเงินในสินเชื่อเพื่อการเคหะเท่านั้น ซึ่ง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 สภาพข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 2 สภาพข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 3 สภาพข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

3.4 วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ใช้เป็นแบบการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแสดงผลการวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) เพื่อแสดงการแจกแจงข้อมูล ค่าเฉลี่ย และร้อยละ (Percentage) และการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยวิเคราะห์จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งวิธีการศึกษาสามารถแยกตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

1. ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามส่วนที่ 1 มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยนำเสนอในรูปของตารางของค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ

2. การหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับวงเงินสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยใช้ไคสแควร์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัดเชียงราย

วิเคราะห์ลำดับความสำคัญจากปัจจัย 6 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม ปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการชำระคืน ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนถึงการอนุมัติ และปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ โดย

การคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight mean score) เพื่อหาค่าเฉลี่ยของคะแนนตามหลักของ Likert Scale โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ คือ

| | | |
|------------|---|---------|
| มากที่สุด | = | 5 คะแนน |
| มาก | = | 4 คะแนน |
| ปานกลาง | = | 3 คะแนน |
| น้อย | = | 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | = | 1 คะแนน |

แล้วนำมาคำนวณน้ำหนักเฉลี่ย จากนั้นจึงนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับช่วงของคะแนน โดยกำหนดให้

| | | |
|----------------------------|-----|---------------------------|
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | คือ | ระดับความสำคัญ มากที่สุด |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | คือ | ระดับความสำคัญ มาก |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | คือ | ระดับความสำคัญ ปานกลาง |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | คือ | ระดับความสำคัญ น้อย |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | คือ | ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด |

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

วิเคราะห์ลำดับความสำคัญจากปัจจัย 6 ข้อ ได้แก่ ด้านวงเงินกู้ยืม ด้านการกำหนดสมบัติของผู้กู้ ด้านระยะเวลาในการชำระคืน ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนถึงการอนุมัติ และด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ โดยทำการวิเคราะห์เช่นเดียวกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามส่วนที่ 4 มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะโดยนำเสนอในรูปแบบของตารางของค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ