บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวมรวบข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่สมัครใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่บอกถึงพื้นฐานของลูกค้าธนาคารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ วุฒิการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่บอกลักษณะการได้รับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ที่สมัครใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 500 อย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิงอื่นๆ บทความ ข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะฯ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และรายงานผลการวิจัยจากเอกสารของธนาคาร เพื่อมาใช้วิจัยในครั้งนี้

3.2 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นเชิงพรรณนา(Descriptive statisties) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep V.8 ซึ่งแบบจำลอง logit สามารถเขียนความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารกสิกรไทย ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
พึงพอใจ	1
ไม่พึงพอใจ	0

จากการศึกษาแบบจำลอง สามารถเขียนความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear Relationship) และทำให้สามารถนำแบบจำลอง Logit Model มาประยุกต์ในการเขียนแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้

$$\text{Prob } (Y = 1) = \frac{1}{1+e^{-x_i'\beta}} \quad \text{.....(1)}$$

โดยที่ Y = 1 หากผู้ใช้บริการพึงพอใจในใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

Y = 0 หากผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

X_1 คือ เพศของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้า = 1 หมายถึง เพศชาย

ถ้า = 0 หมายถึง เพศหญิง

X_2 คือ อายุของกลุ่มตัวอย่าง (ปี)

X_3 คือ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้า = 1 หมายถึง ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ถ้า = 0 หมายถึง อื่น ๆ

X_4 คือ อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้า = 1 หมายถึง อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ถ้า = 0 หมายถึง อื่น ๆ

X_5 คือ รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้า = 1 หมายถึง ระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป

ถ้า = 0 หมายถึง อื่น ๆ

X_6 คือ สถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้า = 1 หมายถึง สมรส

ถ้า = 0 หมายถึง อื่น ๆ

X_7 คือ การใช้บริการวงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น

ถ้า = 1 หมายถึง มีการใช้วงเงินกับสถาบันการเงินอื่น

ถ้า = 0 หมายถึง อื่น ๆ

X_8 คือ วงเงินที่กู้หรือที่ได้รับจากธนาคาร (บาท)

X_9 = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการได้รับวงเงินกู้ในจำนวนที่สูง

= 0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการได้รับวงเงินกู้ในจำนวนที่สูง

X_{10} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเอกสารการขอกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

= 0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในเอกสารการขอกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

X_{11} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม

= 0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในเรื่องค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม

X_{12} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว

= 0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว

X_{13} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการมีข่าวสารหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ

= 0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการมีข่าวสารหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ

X_{14} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการที่มีพนักงานออกไปพบโดยตรงและให้คำแนะนำที่ดี

= 0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการที่มีพนักงานออกไปพบโดยตรง และให้คำแนะนำที่ดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

X_{15} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในของแจกแถมเมื่อสมัครใช้บริการ

0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการที่มีของแจกแถมเมื่อสมัครใช้บริการ

X_{16} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ

= 0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการได้รับข้อมูลข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ

X_{17} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความสะดวกสบายในการเดินทาง

0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความสะดวกสบายในการเดินทาง

X_{18} = 1 หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง

= 0 ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง

3) การวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการศึกษานี้จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ กล่าวคือ หากมีปัญหามากที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 5 ปัญหาระดับมากจะให้คะแนนเท่ากับ 4 ปัญหาระดับปานกลางจะให้คะแนนเท่ากับ 3 ปัญหาระดับน้อยจะให้คะแนนเท่ากับ 2 และปัญหาระดับน้อยที่สุดจะให้คะแนนเท่ากับ 1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ดังนั้น ระดับของปัญหาที่สามารถพิจารณาได้ดังนี้

ระดับปัญหา	**คะแนนเฉลี่ย**
มากที่สุด	4.30-5.00
มาก	3.50-4.20
ปานกลาง	2.70-3.40
น้อย	1.90-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved