

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทของลูกค้านานาชาติธนาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่สมัครใช้และไม่สมัครใช้บริการสินเชื่อบริษัทของธนาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 500 ตัวอย่าง

3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล (Questionnaire) ผู้ที่สมัครใช้และไม่สมัครใช้บริการสินเชื่อบริษัทของธนาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 500 อย่าง

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย

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

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่บอกถึงข้อมูลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ธนาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่

2) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่มีผู้ศึกษาเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิงอื่นๆ บทความข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะฯ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และรายงานผลการวิจัยจากเอกสารของธนาคาร เพื่อมาใช้วิจัยในครั้งนี้

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ต่อการให้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep V.8 ซึ่งแบบจำลอง logit สามารถเขียนความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ และปัจจัยที่มีผลต่อการไม่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและไม่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	1
ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	0

จากการศึกษาแบบจำลอง สามารถเขียนความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear Relationship) และทำให้สามารถนำแบบจำลอง Logit Model มาประยุกต์ในการเขียนแบบจำลองความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในการให้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้

$$prob(Y = 1) = \frac{1}{1 + e^{-x_i\beta}}$$

- Y คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่
- Y = 1 เมื่อกลุ่มตัวอย่างใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่
- = 0 เมื่อกลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่

X_1 คือ เพศของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่

$X_1 = 1$ เพศชาย

$= 0$ เพศหญิง

X_2 คือ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่

$X_2 = 1$ แสดงว่า ปริญญาตรี

$= 0$ แสดงว่า การศึกษาอยู่ในระดับอื่น ๆ

X_3 คือ อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่

$X_3 = 1$ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

$= 0$ อื่น ๆ

X_4 คือ รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง(บาทต่อเดือน) โดยที่

$X_4 = 1$ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน

$= 0$ อื่น ๆ

X_5 คือ สถานภาพ โดยที่

$X_5 = 1$ สมรส

$= 0$ อื่น ๆ

X_6 คือ วัตถุประสงค์ที่สมัครใช้บริการ

$X_6 = 1$ ชื้อบ้านทาวน์เฮาส์อาคารห้องชุด หรือที่ดินเปล่า

$= 0$ อื่น ๆ

X_7 คือ ปัจจัยด้านการมีช่องทางในการติดต่อธนาคารมาก

$X_7 = 1$ การมีช่องทางในการติดต่อธนาคารมาก เช่น สาขา เอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต

และบริการทางโทรศัพท์หรือศูนย์บริการลูกค้า ที่ตรงกับความต้องการของคุณ มีผลต่อการตัดสินใจ

$= 0$ อื่น ๆ

X_8 คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ

$X_8 = 1$ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำมีผลต่อการตัดสินใจ

$= 0$ อื่น ๆ

- X_9 คือ ปัจจัยด้านการมีขั้นตอนการขอสินเชื่อสะดวกและรวดเร็ว
 $X_9 = 1$ ขั้นตอนการขอสินเชื่อสะดวกและรวดเร็วมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{10} คือ ปัจจัยด้านการเสนอบริการที่คุ้มค่าเงินของคุณมากกว่าธนาคารอื่น
 $X_{10} = 1$ การเสนอบริการที่คุ้มค่าเงินของคุณมากกว่าธนาคารอื่นมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{11} คือ ปัจจัยด้านการเป็นธนาคารที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ
 $X_{11} = 1$ การเป็นธนาคารที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{12} คือ ปัจจัยด้านการเป็นธนาคารที่เชื่อถือได้
 $X_{12} = 1$ การเป็นธนาคารที่เชื่อถือได้มีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{13} คือ ปัจจัยด้านการมีข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ
 $X_{13} = 1$ การมีข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{14} คือ ปัจจัยด้านการมีช่องทางในการติดต่อธนาคารมาก
 $X_{14} = 1$ การมีผลิตภัณฑ์สำหรับสินเชื่อที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการของคุณ
มีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{15} คือ ปัจจัยด้านการมีอัตราดอกเบี้ยหลากหลายให้เลือกใช้
 $X_{15} = 1$ การมีอัตราดอกเบี้ยหลากหลายให้เลือกใช้มีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{16} คือ ปัจจัยด้านการให้บริการที่ดีกว่าธนาคารอื่น
 $X_{16} = 1$ การให้บริการที่ดีกว่าธนาคารอื่นมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ

- X_{17} คือ ปัจจัยด้านการมีพนักงานที่บริการดีและรวดเร็ว
 $X_{17} = 1$ การมีพนักงานที่บริการดีและรวดเร็วมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{18} คือ ปัจจัยด้านการให้ประสบการณ์ที่ดี ไม่มีปัญหาใดๆทุกครั้งที่ใช้บริการ
 $X_{18} = 1$ การให้ประสบการณ์ที่ดี ไม่มีปัญหาใดๆทุกครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{19} คือ ปัจจัยด้านการมีพนักงานที่บริการที่มีความรู้สามารถช่วยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างของคุณได้
 $X_{19} = 1$ การมีพนักงานที่บริการที่มีความรู้สามารถช่วยให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ของคุณได้มีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{20} คือ ปัจจัยด้านการต้อนรับและพูดคุยกับคุณอย่างให้เกียรติ
 $X_{20} = 1$ การต้อนรับและพูดคุยกับคุณอย่างให้เกียรติมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{21} คือ ปัจจัยด้านพนักงานแต่งกายสุภาพ ดูเป็นระเบียบ
 $X_{21} = 1$ พนักงานแต่งกายสุภาพ ดูเป็นระเบียบมีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{22} คือ การเป็นธนาคารที่มุ่งให้ความสำคัญต่อลูกค้า
 $X_{22} = 1$ การเป็นธนาคารที่มุ่งให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ
- X_{23} คือ ปัจจัยด้านการเป็นธนาคารที่เอาใจใส่ลูกค้า โดยมีการติดตาม หรือบริการหลังการขาย
 $X_{23} = 1$ การเป็นธนาคารที่เอาใจใส่ลูกค้า โดยมีการติดตาม หรือบริการหลังการขาย เช่น ติดต่อแจ้งข่าวสารของธนาคารที่เป็นประโยชน์ต่อเรามีผลต่อการตัดสินใจ
 $= 0$ อื่นๆ

X_{24} คือ ปัจจัยด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด และทันสมัยธนาคารที่เป็นประโยชน์ต่อเรา

$$\begin{aligned} X_{24} &= 1 \text{ การมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด และทันสมัยธนาคารที่เป็นประโยชน์ต่อเรามีผลต่อการตัดสินใจ} \\ &= 0 \text{ อื่นๆ} \end{aligned}$$

X_{25} คือ ปัจจัยด้านการเป็นธนาคารที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย

$$\begin{aligned} X_{25} &= 1 \text{ การเป็นธนาคารที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมีผลต่อการตัดสินใจ} \\ &= 0 \text{ อื่นๆ} \end{aligned}$$

X_{26} คือ ปัจจัยด้านการที่ธนาคารมีการจัดสัดส่วนการให้บริการที่ชัดเจน

$$\begin{aligned} X_{26} &= 1 \text{ ธนาคารที่มีการจัดสัดส่วนการให้บริการที่ชัดเจน เช่น ส่วนสินเชื่อ ส่วนฝาก - ถอน ฯลฯ มีผลต่อการตัดสินใจ} \\ &= 0 \text{ อื่นๆ} \end{aligned}$$

X_{27} คือ ปัจจัยด้านการเป็นธนาคารที่ดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี

$$\begin{aligned} X_{27} &= 1 \text{ การเป็นธนาคารที่ดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิดมีผลต่อการตัดสินใจ} \\ &= 0 \text{ อื่นๆ} \end{aligned}$$

X_{28} คือ ปัจจัยด้านการมีที่นั่งคอยอำนวยความสะดวกให้

$$\begin{aligned} X_{28} &= 1 \text{ การมีที่นั่งคอยอำนวยความสะดวกให้ มีผลต่อการตัดสินใจ} \\ &= 0 \text{ อื่นๆ} \end{aligned}$$

X_{29} คือ ปัจจัยด้านการได้รับสิทธิพิเศษจากทางธนาคาร โดยธนาคารมีข้อตกลงกับนายจ้าง

$$\begin{aligned} X_{29} &= 1 \text{ การได้รับสิทธิพิเศษจากทางธนาคาร โดยธนาคารมีข้อตกลงกับนายจ้าง เช่น การหักเงินงวดชำระจากสลิปเงินเดือน เป็นต้น มีผลต่อการตัดสินใจ} \\ &= 0 \text{ อื่นๆ} \end{aligned}$$

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_{23}$ = ค่าพารามิเตอร์

3.4 การวิเคราะห์ระดับของปัญหาในด้านต่าง ๆ

จากบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 4 ระดับ กล่าวคือ หากมีปัญหาจะให้คะแนนเท่ากับ 4 ปัญหา ระดับปานกลางจะให้คะแนน เท่ากับ 3 ปัญหาในระดับน้อยจะให้คะแนนเท่ากับ 2 และหากไม่มี ปัญหาเลยให้คะแนนเท่ากับ 1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

WMS (Weight Mean Score) = คำนวณน้ำหนักเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ เลือกตอบว่า

f_1	=	มีปัญหามากที่สุด
f_2	=	มีปัญหามาก
f_3	=	มีปัญหาปานกลาง
f_4	=	ปัญหาน้อย
f_5	=	ไม่มีปัญหา

TNR (Total Number Rating) = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
เกณฑ์การตัดสินใจค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้บริการ ดังนี้

ระดับปัญหา	คะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.50 – 5.00
มาก	3.50 - 4.49
ปานกลาง	2.50 - 3.49
น้อย	1.50 - 2.49
ไม่มี	1.00 - 1.49