

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือลูกค้าที่กำลังใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 10 สาขา การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยทำการสุ่มแบบ 2 ชั้นตอน (Two State Sampling) โดยขั้นแรก ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามจำนวนลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อของแต่ละสาขา ขั้นตอนที่สอง ทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขา จากผู้ที่กำลังใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 รายดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงที่มาของกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารกรุงเทพแต่ละสาขา

รายชื่อสาขาธนาคารกรุงเทพ	จำนวนลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ (ราย)	%	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
สาขาสันป่าข่อย	52	10%	20
สาขาช้างเผือก	70	13%	26
สาขานนสูเทพ	66	12%	25
สาขานนช้างคลาน	54	10%	20
สาขาศรีนครพิงค์	73	14%	27
สาขาบ่อสร้าง	58	11%	22
สาขาสันกำแพง	31	6%	12
สาขาสารภี	35	7%	13
สาขานนเมืองสมุทร	50	9%	19
สาขาแม่โจ้	43	8%	16
รวม	532	100%	200

3.2 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1.1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ประกอบด้วย วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการชำระคืน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ รูปแบบที่อยู่อาศัย

1.3) ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่

(1.1) ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 80-90% ของราคาประเมิน

(1.2) ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้าน ในโครงการที่ธนาคารสนับสนุน

(1.3) ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระเบี้ยประกันเต็มจำนวน

(1.4) ธนาคารให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้นานถึง 30 ปี

(2) ปัจจัยด้านราคา

(2.1) อัตราสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่ำ

(2.2) อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ และอัตราค่าประเมินหลักทรัพย์

(3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

(3.1) ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศจำนวน 950 สาขา

(3.2) ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM ตัดบัญชีอัตโนมัติ ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร

(4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

(4.1) การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร

(4.2) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

(4.3) การแจ้งข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

(5) ปัจจัยด้านบุคลากร

(5.1) พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

(5.2) การบริการที่ดีของพนักงาน บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

(6) ปัจจัยด้านกระบวนการ

(6.1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว

(6.2) เอกสารประกอบการยื่นขอกู้ ไม่ยุ่งยาก มีการแจ้งผลการอนุมัติ และจัดทำนิติกรรมสัญญา, การจำนอง, และการติดตามผลหลังจากจ่ายเงินกู้แล้ว

(7) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

(7.1) อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง สะอาด และที่จอดรถมีเพียงพอต่อการบริการ

1.4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยความพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ด้านผลิตภัณฑ์
- (2) ด้านราคา
- (3) ด้านสถานที่
- (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด
- (5) ด้านการให้บริการของพนักงาน
- (6) ด้านกระบวนการให้บริการ
- (7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

โดยมีลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนแบบ Linkert Scale กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และไม่มี ความพึงพอใจ

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากสถาบันและองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้แก่ ข้อมูลงบการเงินของธนาคาร ข้อมูลสถิติ เงินให้สินเชื่อ จำนวนสาขาของธนาคาร พาณิชย์ จำนวนประชากร ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการค้นคว้าจากเอกสาร รายงาน และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการค้นคว้าต่อไป

3.3 วิธีการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ประกอบด้วยวงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการชำระคืน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ รูปแบบที่อยู่อาศัย

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายถึงลักษณะข้อมูลที่เก็บได้ นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม เพื่อเลือกลำดับความสำคัญที่มีต่อการใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีลำดับ 1 ถึง 3 โดยลำดับ 1 มีคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับ 2 มีคะแนนเท่ากับ 2 ลำดับ 3 มีคะแนนเท่ากับ 1 แสดงได้ดังนี้

ลำดับความสำคัญ	คะแนน
1	3
2	2
3	1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับของความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยปัจจัยข้อที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

- 1) **ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา** ได้แก่ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
- 2) **วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวัดระดับความพึงพอใจต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการ โดยการใช้มาตราส่วนแบบ Linkert Scale กำหนดลำดับความพึงพอใจ เป็น 4 ระดับ ได้แก่ มีระดับความพึงพอใจมาก ปานกลาง น้อย และไม่มีความพึงพอใจ โดยให้คะแนนลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1
ไม่มีความพึงพอใจ	0

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2.51 – 3.00	มาก
1.51 – 2.50	ปานกลาง
0.51 – 1.50	น้อย
0.00 – 0.50	ไม่มีความพึงพอใจ