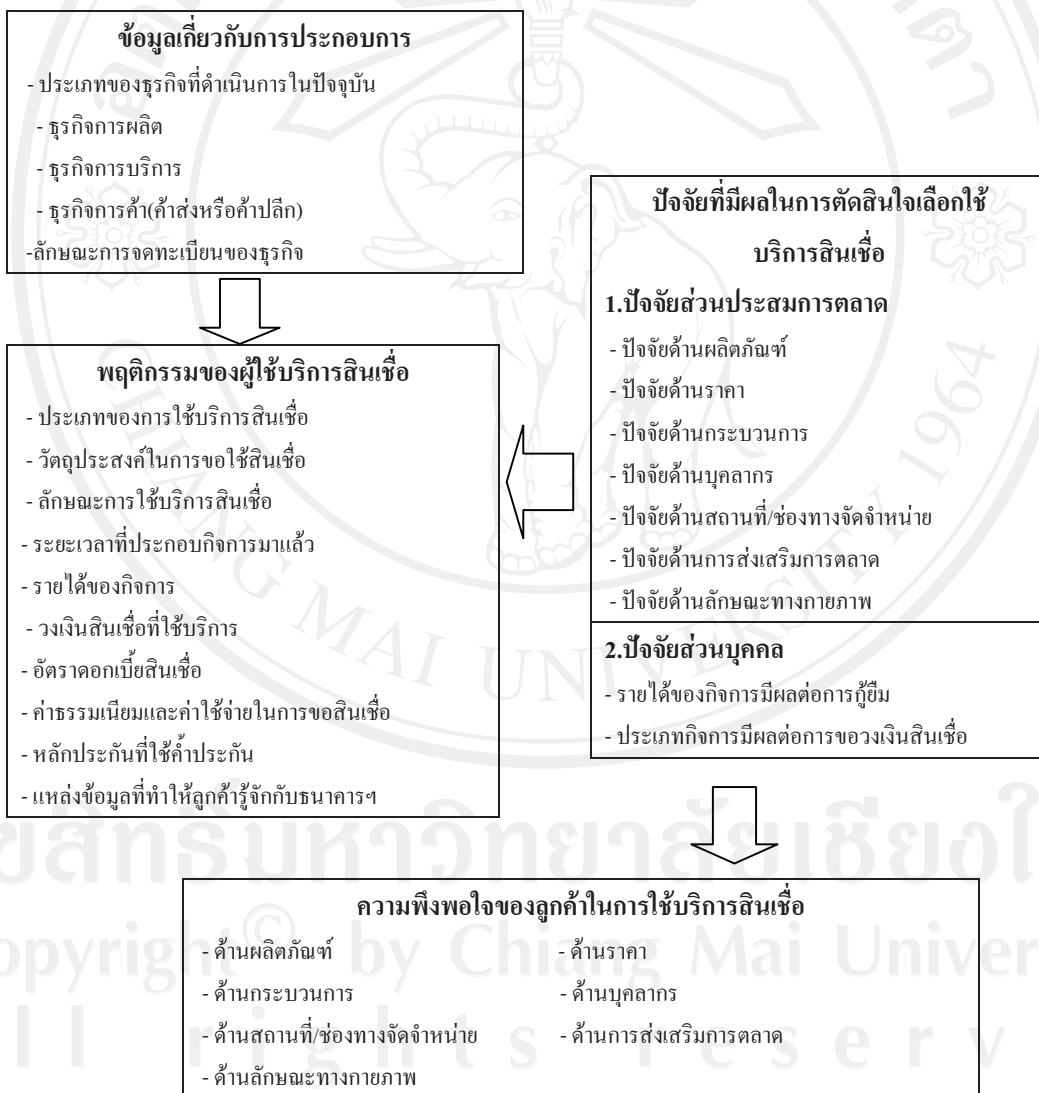


บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากประชากร คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาไว้เฉพาะผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานธุรกิจสาขาท่าแพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามจำนวนลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ เริ่มจากวันที่ 2 มกราคม 2553 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2553 โดยการออกแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมทุกราย จำนวน 210 ราย

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

(1) ประเภทของธุรกิจที่ดำเนินการในปัจจุบัน

- ธุรกิจการผลิตสินค้า
- ธุรกิจการบริการ
- ธุรกิจการค้า (ค้าส่งหรือค้าปลีก)

(2) ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าที่มีการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

(1) ประเภทของการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

(2) วัตถุประสงค์ในการขอใช้สินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

(3) ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ

(4) ระยะเวลาที่ประกอบกิจการมาแล้ว

(5) รายได้ของธุรกิจ

(6) วงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

(7) อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ

(8) ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ

(9) หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ

(10) แหล่งข้อมูลที่ทำให้ลูกค้ารู้จักกับธนาคารฯ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

(1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง

- ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ

- อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม

(2) ปัจจัยด้านราคา

- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ

- ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ

- ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ

- จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ

(3) ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่

- ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน

- การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก

- มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ

(4) ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่

- พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ

- พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

- พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ

- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

(5) ปัจจัยด้านสถานที่

- ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน

- ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง

(6) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่

- เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

- เลือกการกู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์

- ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ
- ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ

(7) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่

- ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอกับการให้บริการ
- ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี
- ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร
- มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

(7) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่

- รายได้ของกิจการมีผลต่อการกู้ยืม
- ประเภทของกิจการมีผลต่อการขอวงเงินสินเชื่อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

- ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
- ด้านราคา (Price)
- ด้านกระบวนการ (Process)
- ด้านบุคลากร (Personnel)
- ด้านสถานที่ (Place)
- ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
- ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence Presentation)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ รวบรวม บทความ เอกสาร รายงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผู้เก็บรวบรวมข้อมูลไว้ก่อนแล้วหรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย(ข้อมูลสถิติ) เงินฝากและสินเชื่อของสาขาธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ

วิธีการศึกษา แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

1) **ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา** คือ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ประกอบด้วย ข้อมูลในส่วนเกี่ยวกับสถานประกอบการและข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

2) **วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล** คือ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำเสนอเป็นอธิบายถึงลักษณะข้อมูลที่เก็บได้ นำเสนอวิธีตารางการแจกแจงค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำลักษณะข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมาเรียงลำดับค่าร้อยละ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

1) **ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา** คือ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากเก็บแบบสอบถามของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ซึ่งเป็นส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการใช้บริการต่างๆ ของสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมตามปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการต่างๆ ของสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกผู้ให้บริการออกเป็น 3 กลุ่มตามความถี่ของจำนวนวงเงินกู้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติ ดังนี้ กลุ่มที่ได้รับวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท กลุ่มที่ได้รับวงเงิน 1,000,000 – 3,000,000 บาท และกลุ่มที่ได้รับวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท โดยให้ผู้ให้บริการเรียงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งการวัดเป็น 4 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าคะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1
ไม่มีความสำคัญ	0

ทำการรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัยที่ได้ และนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ในแต่ละปัจจัยจากนั้นนำค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 มาจัดเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
2.51 – 3.00	สำคัญมาก
1.51 – 2.50	สำคัญปานกลาง
0.51 – 1.50	สำคัญน้อย
0.00 – 0.50	ไม่มีสำคัญ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

1) **ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา** คือ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามของลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ซึ่งเป็นส่วนของความพึงพอใจของผู้ประกอบการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดให้ผู้ให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้าตอบแบบสอบถาม เพื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม โดยมีลำดับ 1 ถึง 3 โดยลำดับที่ 1 มีคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากับ 2 ลำดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากับ 1 และลำดับที่ไม่ได้เลือกมีคะแนนเท่ากับ 0 แสดงได้ดังนี้

ลำดับของความพึงพอใจ	คะแนนที่ให้
1	3
2	2
3	1
ลำดับที่ไม่ได้เลือก	0

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับของความพึงพอใจ (Ranking) ที่ได้ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยปัจจัยข้อที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการใช้ บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved