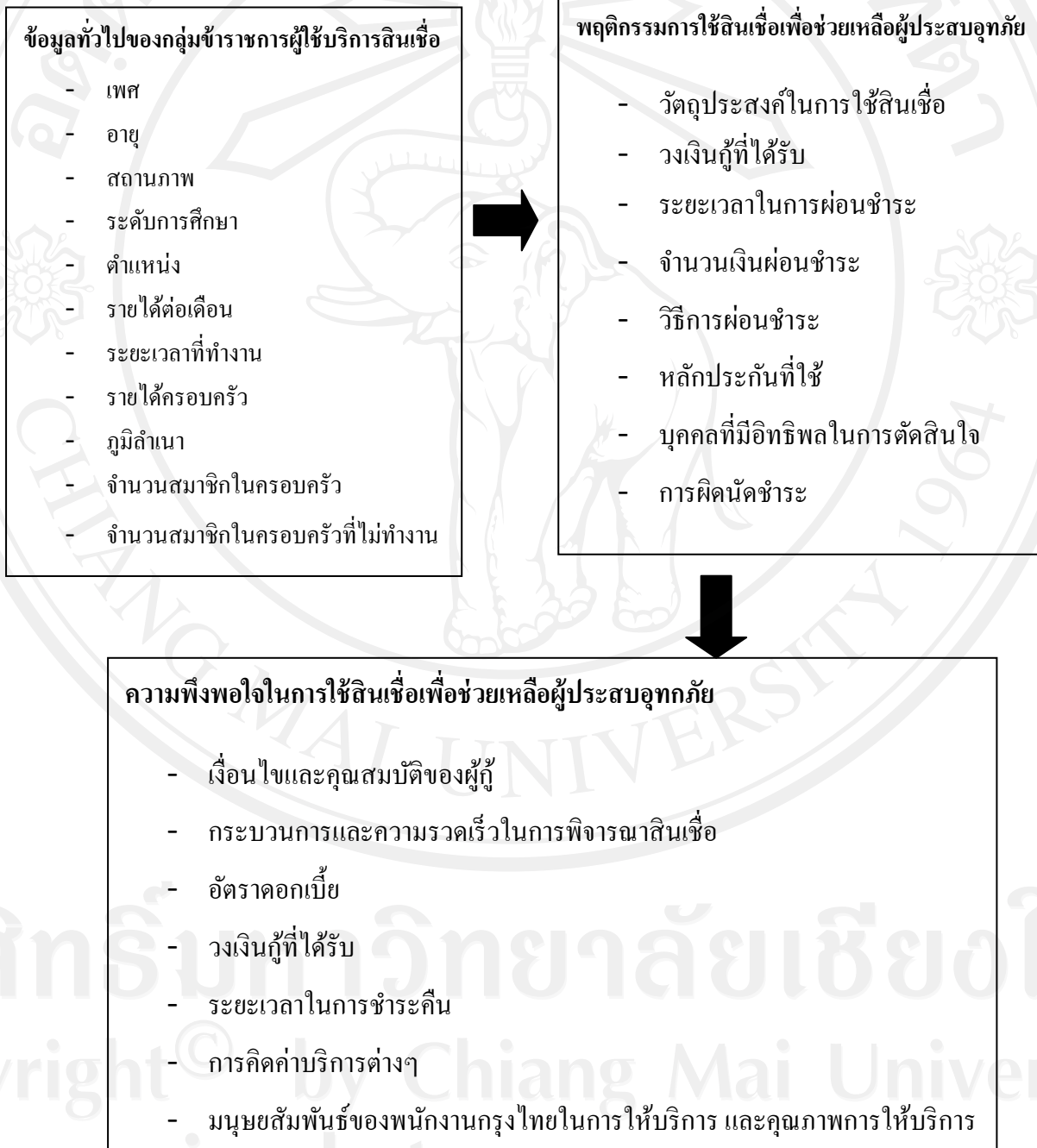


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากกรอบแนวคิด เป็นการศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

พฤติกรรมในการใช้สินเชื่อประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ วงเงินกู้ที่ได้รับ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการผ่อนชำระ หลักประกันที่ใช้ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ และการผัดผ่อนชำระ นอกจากนี้ยังรวมถึงการประมาณวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ

ส่วนความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ประกอบด้วย เจื่อนใจและคุณสมบัติของผู้กู้ กระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้ที่ได้รับ ระยะเวลาในการชำระคืน การคิดค่าบริการต่างๆ และมนุษยสัมพันธ์และคุณภาพในการให้บริการของพนักงานกรุงไทย

3.2 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

การประมาณวงเงินกู้ที่ข้าราชการได้รับโดยใช้แบบจำลองสมการถดถอย ประกอบด้วย 6ตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และระยะเวลาที่ทำงาน

$$\ln \text{Loan} = b_0 + b_1 \text{Female} + b_2 \text{Age} + b_3 \text{Bachelor} + b_4 \text{position} + b_5 \text{Income} + b_6 \text{Time} + E_1$$

โดยที่

$\ln \text{Loan}$ = วงเงินกู้ที่ได้รับ (บาท)

b_0 = ค่าคงที่ (constant)

$b_1 - b_5$ = ค่าสัมประสิทธิ์

Female = ตัวแปรหุ่นของเพศของผู้กู้

เท่ากับ 1 เมื่อผู้ใช้บริการสินเชื่อเป็นเพศชาย

เท่ากับ 0 เมื่อผู้ใช้บริการสินเชื่อเป็นเพศหญิง

Age = อายุของผู้กู้ (ปี)

Bachelor = ตัวแปรหุ่นของการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

เท่ากับ 1 เมื่อผู้ใช้บริการสินเชื่อมีระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

เท่ากับ 0 เมื่อผู้ใช้บริการสินเชื่อมีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

ปริญญาตรี

Position = ตำแหน่งของผู้กู้

เท่ากับ 1 เมื่อผู้กู้มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ

เท่ากับ 0 เมื่อผู้กู้มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ

Income = รายได้เฉลี่ยของผู้กู้ (บาท/เดือน)

$$\begin{aligned} \text{Time} &= \text{ระยะเวลาที่ทำงาน (ปี)} \\ E_1 &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน} \end{aligned}$$

3.3 สมมติฐานในการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการในการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ได้ตั้งสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

1. **เพศของผู้กู้** จากการทบทวนงานวิจัยพบว่า เพศชายได้รับวงเงินกู้ที่มากกว่าเพศหญิง(อภิรักษ์ ศรียาบ, 2553) ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้จึงสมมติฐานว่าผู้กู้เพศชายจะได้รับวงเงินกู้มากกว่าเพศหญิง
2. **อายุของผู้กู้** อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวงเงินจัดสรรที่ได้รับ หมายความว่าเมื่อผู้กู้ที่มีอายุมาก จะได้รับวงเงินจัดสรรที่มากขึ้น ในการศึกษาคั้งนี้จึงสมมติฐานว่าอายุของผู้กู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวงเงินกู้ที่ได้รับ
3. **ระดับการศึกษา** จากการทบทวนงานวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีผลในการได้วงเงินกู้มากกว่าระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี (ยุพาวดี หมายถึง, 2552) ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้จึงสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะได้รับวงเงินกู้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
4. **ตำแหน่ง** จากการทบทวนงานวิจัย พบว่า ตำแหน่งข้าราชการได้รับวงเงินกู้มากกว่าตำแหน่งลูกจ้างประจำ (เมริน วงศ์ชัย, 2553) ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้จึงสมมติฐานว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการจะได้รับเงินกู้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้างประจำ
5. **รายได้เฉลี่ย** จากการทบทวนงานวิจัย พบว่า รายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวงเงินกู้ที่ได้รับ (ยุพาวดี หมายถึง, 2552) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก จะได้รับวงเงินกู้มากขึ้น ในการศึกษาคั้งนี้จึงสมมติฐานว่ารายได้เฉลี่ยของผู้กู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวงเงินกู้ที่ได้รับ
6. **ระยะเวลาที่ทำงาน (Time)** จากการศึกษาคั้งนี้เกี่ยวกับอายุงานที่นานจะมีโอกาสในการได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อที่สูงกว่า (ยุพาวดี หมายถึง, 2552) ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้ คาดว่าอายุงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวงเงินสินเชื่อที่จะได้รับ

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ กลุ่มข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 250 ราย สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด

3.5 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะ ทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ การศึกษาค้างนี้จะทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับลูกค้ำที่เป็นข้าราชการที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของธนาคารกรุงไทย สาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมในการใช้สินเชื่อ และความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการศึกษาค้างนี้ว่าข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และสถิติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานหอสมุด ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเวบไซต์

3.6 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงาน

2. พฤติกรรมการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ วงเงินคู้ที่ได้รับ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการผ่อนชำระ หลักประกันที่ใช้ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ และการผัดผ่อนชำระ

3. ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ให้ข้าราชการตอบคำถามความพึงพอใจซึ่งประกอบด้วยไปด้วย เจื่อนใจและคุณสมบัติของผู้คู้ กระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย วงเงินคู้ที่ได้รับ ระยะเวลาในการชำระคืน การคิดค่าบริการต่างๆ และมนุษยสัมพันธ์และคุณภาพในการให้บริการของพนักงานกรุงไทย

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของข้าราชการที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย และพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ความถี่และร้อยละ

การวัดความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ให้ข้าราชการตอบคำถามความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วย เงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ กระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย เงินกู้ที่ได้รับ ระยะเวลาในการชำระคืน การคิดค่าบริการต่างๆ และมนุษยสัมพันธ์และคุณภาพในการให้บริการของพนักงานกรุงไทย ว่ามีความพึงพอใจการใช้สินเชื่อ มาก ปานกลาง หรือน้อย แล้วให้คะแนนเป็น 3,2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย และมีเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------|------------------|
| 2.51-3.00 | มาก |
| 1.51-2.50 | ปานกลาง |
| 1.00-1.5 | น้อย |

ส่วนการประมาณแบบจำลองวงเงินกู้ที่ได้รับ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ Ordinary least squares (OLS)