

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในที่นี้หมายถึงกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ซึ่งมีสาขาที่อยู่ในเขตรับผิดชอบทั้งหมด 10 แห่ง ประกอบด้วยสาขาชื่อ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาท่าแพ สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง สาขาสันป่าตอง สาขาจอมทอง สาขาขุนยวม สาขาดอนช้างคลาน สาขาหางดง และสาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ โดยมีจำนวนลูกค้าที่เปิดบัญชีในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 จำนวน 25,743 ราย (ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), 2547)

กลุ่มตัวอย่างทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างสาขาละ 30 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างของแต่ละสาขาแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจทั้งหมด รวมเป็นจำนวน 300 ราย

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญกับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากทั้ง 10 สาขา ที่อยู่เขตความรับผิดชอบของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ เอกสาร ระเบียบการ และนโยบายของธนาคาร

3.3 วิธีการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาข้อมูล โดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ายืมเงินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

1) ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ดังกล่าวข้างต้น ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการสินเชื่อดีดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ายืม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้กิจการเฉลี่ยต่อเดือน ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวม ประเภทสินเชื่อธุรกิจที่ใช้บริการ สินเชื่อกับธนาคารอื่น และภาระในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยแต่ละเดือน

2) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และค่าเฉลี่ยร้อยละ ในการอธิบายและนำเสนอในรูปแบบของตาราง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

1) ข้อมูลที่ใช้ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ดังกล่าวข้างต้น ข้อมูลปัจจัยที่เลือกใช้บริการสินเชื่อมีดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ประกอบด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มลูกค้ายืม เช่น วงเงินกู้ยืม การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ ระยะเวลาในการชำระคืน การกำหนดหลักประกัน อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงิน กระทั่งการอนุมัติและการบริการของพนักงานสินเชื่อ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 หัวข้อ

หัวข้อที่ 1 ให้ลูกค้ายืมเรียงลำดับความสำคัญจากปัจจัย 8 ข้อ โดยให้เลือกรายตามลำดับความสำคัญเพียง 3 ลำดับ

โดยกำหนดคะแนนให้กับลำดับความสำคัญอันดับ 1 ถึง 3 ดังนี้

อันดับที่	คะแนน
1	3
2	2
3	1

นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยที่ได้คะแนนมากที่สุด ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า

หัวข้อที่ 2 ให้เลือกข้อที่สำคัญที่สุดที่มีส่วนทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย ในแต่ละปัจจัยซึ่งมีทั้งหมด 8 ปัจจัย โดยในแต่ละปัจจัยมีข้อย่อยให้เลือก โดยการเลือกข้อที่สำคัญที่สุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ยร้อยละ ในการอธิบาย และนำเสนอในรูปของตาราง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

1) ข้อมูลที่ใช้ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ดังกล่าวข้างต้นข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ มีดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ เช่น วงเงินกู้ยืม การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ ระยะเวลาในการชำระคืน การกำหนดหลักประกัน อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ระยะเวลาในการดำเนินการก่อนอนุมัติ ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ และการบริการของพนักงานสินเชื่อ

2) วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และค่าเฉลี่ยร้อยละ ในการอธิบาย และนำเสนอในรูปของตาราง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

1) ข้อมูลที่ใช้ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ดังกล่าวข้างต้นข้อมูลประกอบไปด้วยปัญหาต่างๆดังต่อไปนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ เช่นวงเงินกู้ยืม การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ ระยะเวลาในการชำระคืน การกำหนดหลักประกัน อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ระยะเวลาในการดำเนินการก่อนอนุมัติ ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ และการบริการของพนักงานสินเชื่อ

2) วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามส่วนที่ 4 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และค่าเฉลี่ยร้อยละ ในการอธิบาย และนำเสนอในรูปของตาราง

ส่วนข้อเสนอแนะจะใช้การรวบรวม และบรรยายลักษณะเชิงพรรณนา ข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม