

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้กำหนดแหล่งข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive sampling) โดยสุ่มเลือกลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการ ณ สถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาลำพูน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงเทพ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน และ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาดอนเจริญราษฎร์ โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในจังหวัดลำพูน เท่านั้น

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นการค้นคว้าจาก ตำรา วารสาร หนังสือ อินเทอร์เน็ต และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยอื่นๆ ที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว

3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอยู่ และเป็นลูกหนี้ระดับปกติ ที่ไม่มียอดค้างชำระ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive sampling) โดยสุ่มเลือกลูกค้าที่มาติดต่อ ณ สถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงเทพ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน และ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์

สาขานนเจริญราษฎร์ ซึ่งแบ่งจำนวนชุดตามความเหมาะสมของผู้ใช้บริการในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

ตัวแทนของสถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาลำพูน	จำนวน 34 ตัวอย่าง
บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน	จำนวน 60 ตัวอย่าง
บมจ.ธนาคารกรุงเทพ สาขาลำพูน	จำนวน 41 ตัวอย่าง
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน	จำนวน 36 ตัวอย่าง
บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนเจริญราษฎร์	จำนวน 29 ตัวอย่าง
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 200 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกันคือ

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ถ้ามถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียด 2 ส่วนดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตรที่อยู่ในความดูแล ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิต ภาระหนี้สินของครอบครัว สถาบันการเงินที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับอนุมัติ ภาระการผ่อนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อเดือน
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่
 - 2.1) ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กล่าวคือ ให้วงเงินกู้สูงกว่าสถาบันการเงินอื่น
 - 2.2) ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย กล่าวคือ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่า
 - 2.3) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถาบันการเงิน อาทิ เช่น ความสวยงามของสถานที่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย กว้างขวาง

มีที่จอด รถให้ลูกค้ามาก

2.4) ปัจจัยด้านรายการส่งเสริมการขาย และโปรโมชั่นต่างๆ หรือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

2.5) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ อาทิเช่น การให้บริการที่ ประทับใจ รวดเร็ว เอาใจใส่

ส่วนที่ 2 เพื่อให้ทราบถึงความความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ สถาบันการเงิน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ทำการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม ถามถึงความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.ด้านการให้บริการด้านสินเชื่อ
- 2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ
- 3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการสินเชื่อ
- 4.ด้านการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน
- 5.ด้านภาพลักษณ์ของสถาบันการเงิน

ส่วนที่ 3 เพื่อศึกษาถึงปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ทำการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม ถามถึงปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม จะนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ สถิติต่อไปนี้

แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิง

พรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอในรูปแบบ ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากจำนวน 5 ปัจจัย โดยกำหนดคะแนนในแต่ละลำดับที่เลือก ดังนี้

ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย แล้วนำค่าคะแนนที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด โดยให้คะแนนตามลำดับความสำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ทำการวิเคราะห์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถาม ส่วนที่ 4 สอบถามถึง ปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน