

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ได้ดังนี้



จากกรอบแนวคิดในการศึกษาข้างต้น ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เนื่องจากปัจจัยดังนี้คือ

1. การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ธนาคารกรุงไทยคิดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏสำหรับลูกค้าทั่วไปในอัตรา MRR บวก 3.5% ต่อปี โดยที่ MRR คือ Minimum Retail Rate ซึ่ง ณ เดือนธันวาคม 2551 MRR เท่ากับ 7.25 สำหรับพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกรุงไทยคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตรา MRR ลบ 0.5 ต่อปี

2. การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารจะเริ่มคิดดอกเบี้ยก็ต่อเมื่อลูกค้าใช้วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้ นั่นคือลูกค้าทำการเบิกหรือถอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ในส่วนที่เป็นวงเงินที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร

3. การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยเป็นวงเงินเบิกเกินบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ซึ่งมีเงื่อนไขการให้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ได้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน เว้นแต่กรณีที่ลูกค้าทำงานอยู่ในหน่วยงานที่ได้ทำข้อตกลงให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อสวัสดิการของหน่วยงาน ธนาคารจะให้วงเงินกู้ได้สูงสุดถึง 10 เท่าของเงินเดือน ทั้งนี้กรณีลูกค้าใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในครั้งแรกธนาคารจะกำหนดวงเงินกู้ ให้ลูกค้าได้ไม่เกิน 8 เท่าของเงินเดือน

4. การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ ลูกค้าสามารถเลือกจ่ายชำระคืนเงินกู้ในรูปเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยหรือเลือกชำระขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ยอย่างเดียว นั่นคือลูกค้าสามารถเลือกชำระคืนเงินกู้ได้ทั้งเงินต้นเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารกรุงไทยทุกวันทำการ เพียงนำเงินฝากเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของลูกค้า หากลูกค้าไม่สามารถชำระเงินต้นคืนทั้งจำนวน สามารถชำระขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร โดยธนาคารจะตัดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทุกวันที่ 24 ของเดือน นั่นคือลูกค้าจะค้างยอดหนี้หรือเงินต้นที่เบิกถอนนำมาใช้ไว้ก่อน จนกว่าจะมีเงินนำมาปิดหนี้ดังกล่าว โดยไม่มีกำหนดระยะเวลาในการชำระเงินคืน จนกว่าลูกค้าจะเกษียณอายุราชการ หรือเสียชีวิต ในกรณีที่ลูกค้าเกษียณอายุราชการ แต่ยังคงมียอดหนี้ค้างชำระอยู่ ธนาคารจะให้ลูกค้าผ่อนชำระเป็นรายเดือน สำหรับกรณีลูกค้าเสียชีวิต ธนาคารมีวงเงินคุ้มครองภาระหนี้ให้ลูกค้า ที่เรียกว่า ประกันชีวิตกลุ่ม ของสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ในความดูแลของบริษัทกรุงไทย แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด

5. การได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้ นั่นคือลูกค้าไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินกู้ แต่ใช้เพียงบุคคลค้ำประกัน โดยมีเงื่อนไขว่าผู้ค้ำประกันจะต้องเป็นบุคคลที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกันกับลูกค้าที่สมัครใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และมีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย โดยที่ หน่วยงานเดียวกัน หมายถึง หน่วยงาน

ในระดับกรมหรือเทียบเท่ากรมขึ้นไป โดยที่ลูกค้าที่สมัครใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ และผู้ค้าประกันไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกัน และในกรณีลูกค้ามีตำแหน่งงาน ระดับ 7 ขึ้นไป ไม่ต้องมีบุคคลค้าประกันก็สามารถขอสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏได้

6. การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ ในส่วนของรายละเอียดเงื่อนไข คุณสมบัติ และหลักประกัน ให้แก่ลูกค้าและยังมีการเดินตลาดให้บริการลูกค้า ตามหน่วยงานราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างสม่ำเสมอ

7. การได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติพี่น้อง แนะนำให้ใช้บริการ ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏของลูกค้า

8. การได้รับแรงจูงใจจากการประชาสัมพันธ์ เช่น ทวี วิทยุ แผ่นพับ นั่นคือธนาคารกรุงไทยมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไข คุณสมบัติพิเศษ รายละเอียดต่าง ๆ ของสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากสาขาทั้งหมดในภาคเหนือ ปรากฏว่าได้สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีลูกค้าสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ จำนวนทั้งสิ้น 342 คน

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม จากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินไทยธนวัฏ ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการจำนวนทั้งสิ้น 342 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ วารสารหนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.4 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติของลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา
2. ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ซึ่งประกอบด้วย 8 ปัจจัยคือ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ การได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารกรุงไทย การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง ให้ใช้บริการ การได้รับแรงจูงใจจากการประชาสัมพันธ์ เช่น ทวี วิทูรย์ แผ่นพับ

การศึกษานี้ให้ลูกค้าเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัย จากมากไปน้อยแล้วให้คะแนนเป็น 8 7 6 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย

4. พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการใช้วงเงิน วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การชำระคืนเงินกู้ และระยะเวลาในการใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

5. การวัดความพึงพอใจของลูกค้าในหัวข้อเกี่ยวกับ การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน วงเงินให้กู้ ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยให้ลูกค้าตอบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก ปานกลาง หรือน้อย แล้วให้คะแนนเป็น 3 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย และทำการแปลผลจากค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 มีความพึงพอใจระดับน้อย 1.50 – 2.49 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2.50 – 3.00 มีความพึงพอใจระดับมาก