

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยในบทนี้จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ ขอบเขตประชากร วิธีการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

#### ขอบเขตประชากร

ศึกษาจากลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ และสาขากอนนไฮเวย์-เชียงใหม่ ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2540 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 จำนวน 139 ราย

#### วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) 2 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ และสาขากอนนไฮเวย์-เชียงใหม่ ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2540 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 จำนวน 139 ราย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ทั้ง 2 สาขา<sup>14</sup> โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	จำนวนทั้งหมด ( ราย )	การตอบกลับ ( ราย )	การตอบกลับ ( % )
1	น้อยกว่า 1,500,000 บาท	110	44	72
2	1,500,000 – 3,000,000 บาท	25	13	21
3	มากกว่า 3,000,000 บาท	4	4	7
	รวม	139	61	100

<sup>14</sup> “รายงานสินเชื่อแยกตามประเภทธุรกิจ”, ธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน), เดือนธันวาคม 2540 – 2542, หน้า 1-12.

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ( Mail Survey ) ลูกค้ำทั้งหมด จำนวน 139 ราย และได้พยายามให้ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างตอบกลับให้มากที่สุด โดยการโทรศัพท์ติดตามลูกค้ำเป็นราย ๆ ให้ช่วยตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนให้ผู้ศึกษา ปรากฏว่าลูกค้ำตอบกลับมาจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.90 สาเหตุที่ลูกค้ำตอบกลับมามีไม่มากนัก เนื่องจากช่วงที่ส่งแบบสอบถามให้ลูกค้ำเป็นช่วงเทศกาลปีใหม่ คาบเกี่ยวกับเทศกาลตรุษจีน ซึ่งอาจจะเป็นช่วงเวลาที่แต่ละคนไม่ค่อยมีเวลาตอบแบบสอบถาม ประกอบกับลูกค้ำอาจจะไม่คุ้นเคยกับการตอบแบบสอบถามในลักษณะนี้ และคิดว่าข้อมูลการกู้ยืมเงินของตนเองเป็นเรื่องส่วนบุคคล จึงไม่อยากเปิดเผย

#### การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data ) เก็บจากแบบสอบถามที่ส่งให้ลูกค้ำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาขาเชียงใหม่ และสาขานนไฮเวย์-เชียงใหม่ ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2540 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 จำนวน 61 ราย โดยใช้วิธี Mail Survey ลูกค้ำทั้งหมด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary Data ) ศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความ และวารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงแนวคิดทฤษฎีที่จะนำมาใช้ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย
3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2543 ถึง 31 มกราคม พ.ศ. 2544

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความ เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ำ ธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะของคำถามแบบ

มาตราส่วนประเมินค่า ( Rating Scale )<sup>15</sup> ตามแนวทางของลิเคิท์ ( Likert ) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น และมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

<u>ระดับความสำคัญ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ และสถิติค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความสำคัญ</u>
5.00 – 4.50	มากที่สุด
4.49 – 3.50	มาก
3.49 – 2.50	ปานกลาง
2.49 – 1.50	น้อย
1.49 – 1.00	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ( Rating Scale ) ตามแนวทางของลิเคิท์ ( Likert ) 5 ระดับ ตามลำดับของปัญหาดังนี้

<u>ระดับของปัญหา</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

<sup>15</sup> วีรยา ภัทรราชาชัย, *หลักการวิจัยเบื้องต้น*, ( กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2539 ),

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ และสถิติค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
5.00 – 4.50	มากที่สุด
4.49 – 3.50	มาก
3.49 – 2.50	ปานกลาง
2.49 – 1.50	น้อย
1.49 – 1.00	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความเป็นไปได้ในการแนะนำให้บุคลากรอื่นมาใช้บริการของธนาคาร และความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการของธนาคารอีก

#### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอนั้น ได้จากแบบสอบถามจำนวน 61 ชุด มาทำการวิเคราะห์โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> ซึ่งแยกการวิเคราะห์ออกเป็นดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าความถี่และค่าอัตราส่วนร้อยละ
2. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย
3. การวิเคราะห์ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย
4. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร และความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการของธนาคารอีก รวมทั้งข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยใช้สถิติค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย
5. การวิเคราะห์เหตุจูงใจ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และความเป็นไปได้ในการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร และการกลับใช้บริการของธนาคารอีก จำแนกตามระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย