

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

##### 3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



จากกรอบแนวคิดข้างต้น เป็นการศึกษาว่าการที่ลูกค้าธนาคารชนชาติต้องการใช้สินเชื่อ รีดแลกเงินของธนาคารชนชาติมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภค และบริโภคในชีวิตประจำวัน กล่าวคือ ลูกค้าจะนำเงิน ไปใช้จ่ายตามความจำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น ค่าเล่าเรียนของบุตร
2. เพื่อนำเงินไปต่อเติม หรือซ่อมแซมบ้าน กล่าวคือ ลูกค้าจะนำเงินไปต่อเติมบ้าน ซื่อเฟอร์นิเจอร์ หรือตกแต่งในส่วนที่ต้องการ และซ่อมแซมบ้านที่อาจจะทรุดโทรมให้ดีขึ้น
3. เพื่อนำไปใช้จ่ายในค่ารักษาพยาบาล กล่าวคือ ลูกค้าจะนำเงินไปจ่ายค่ารักษาพยาบาล นอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับ
4. เพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจ กล่าวคือ ลูกค้านำเงินที่ได้ไปหมุนเวียนเสริม สภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจของตัวเอง
5. เพื่อนำไปชำระหนี้ใน และ/หรือนอกระบบ กล่าวคือ ลูกค้านำเงินที่ได้เพื่อไปชำระ หนี้จากสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อลดภาระอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ส่งผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้สินเชื่อ รีดแลกเงิน ดังนี้คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ประเภทรถยนต์ที่ใช้เป็นหลักประกัน จำนวนเงิน ผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนสินเชื่อ วิธีการชำระคืนค่างวด การผัดนัดชำระของ ลูกค้า และแหล่งที่ลูกค้ารับทราบข้อมูลสินเชื่อ รีดแลกเงิน

เมื่อลูกค้าได้รับเงินกู้แล้ว ในที่นี้จะพิจารณาว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน การใช้บริการสินเชื่อ รีดแลกเงินมากน้อยเพียงใด ซึ่งการวัดความพึงพอใจสามารถวัดได้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจของวงเงินให้สินเชื่อที่ได้รับ ขั้นตอน ในการอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว เอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มีไม่มากนัก และความมีชื่อเสียง ของธนาคารในการให้กู้สินเชื่อ รีดแลกเงิน
2. ด้านราคา ซึ่งประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสม ค่าใช้จ่ายในการขอ สินเชื่อต่ำ และเงินผ่อนชำระต่องวดเหมาะสมกับรายได้ของผู้กู้
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารผ่านสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ และวิทยุ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ทั่วถึง และ ต่อเนื่อง รายการส่งเสริมการขาย เช่น การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระงวดแรกออกไปเป็นอีก 3 เดือนข้างหน้า มีสิทธิลุ้นจับฉลากรถยนต์เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ
4. ด้านการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานมีทักษะ และมีประสิทธิภาพใน การทำงานดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่มาขอใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ของธนาคารธนชาติ ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2554 จำนวน 1,193 ราย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ Taro Yamane สูตรที่ใช้คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง (ร้อยละ 5)

ดังนั้น

$$n = \frac{1,193}{1 + 1,193(0.05)^2}$$

$$n = 299.56 \text{ คน หรือประมาณ } 300 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือจำนวน 300 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างตามโควต้าของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน และจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนวงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงินในวงเงินน้อย (50,001 - 250,000 บาท) ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงินในวงเงินปานกลาง (250,001 - 450,000 บาท) และลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงินในวงเงินมาก (450,001 บาทขึ้นไป) จากนั้นทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ณ สาขาของธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

### ตารางที่ 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

จำนวนเงิน อนุมัติสินเชื่อ (บาท)	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (คน)		กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (คน)
	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	
น้อย (50,001 – 250,000)	438	36.7	110
ปานกลาง (250,001 – 450,000)	397	33.3	100
มาก (450,001 บาทขึ้นไป)	358	30.0	90
<b>รวม</b>	<b>1,193</b>	<b>100</b>	<b>300</b>

ที่มา: ธนาคารชนชาติ สำนักงานเขตภาคเหนือ 1 (เชียงใหม่)

### 3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จะทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังต่อไปนี้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากลูกค้าที่ใช้สินเชื่อรถแลกเงิน ของธนาคารชนชาติ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากเอกสาร บทความ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลของธนาคารชนชาติ ซึ่งจะเก็บจากแฟ้มสินเชื่อของลูกค้านี้ หรือผู้ขอสินเชื่อ

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

### 3.5 วิธีการศึกษา

1. การศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการมาใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อเงิน เป็นการศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภค และบริโภคในชีวิตประจำวัน เพื่อนำเงินไปต่อเติมหรือซ่อมแซมบ้าน เพื่อนำไปใช้จ่ายในค่ารักษาพยาบาล เพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจ และเพื่อนำไปชำระหนี้ และ/หรือนอกระบบ

2. การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อเงิน ซึ่งประกอบด้วย วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ประเภทรถยนต์ที่ใช้เป็นหลักประกัน เงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาในการผ่อนชำระวิธีการชำระคืน การผิมนัดชำระ และแหล่งข้อมูลที่ทำให้สินเชื่อ

3. การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเงิน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการให้บริการ

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวัตถุประสงค์ของการมาใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อเงิน จะให้กลุ่มตัวอย่างแสดงน้ำหนักความสำคัญของการนำเงินกู้ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง โดยตอบเป็นร้อยละของวงเงินกู้ที่ได้รับ

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อเงิน จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ซึ่งประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเงิน โดยให้กลุ่มตัวอย่างให้น้ำหนักความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางของ Likert (Likert's Scale) คือ มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน มาก เท่ากับ 4 คะแนน ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน น้อย เท่ากับ 2 คะแนน และ น้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน มีการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนน	ระดับของความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved