

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

3.1 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ซึ่งสามารถกำหนดเป็นแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ประกอบการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล และปัจจัยด้านการได้รับข้อมูลของสมาชิก โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย และสมมติฐานในการศึกษาดังนี้ คือ

1. ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย หมายถึงการคิดอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่างๆในอัตราที่เหมาะสม เช่น การกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่ไม่แพงเกินไป การคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสม ปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

2. เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ หมายถึงบริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าที่มีเงื่อนไขการเป็นสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก และลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์หลายอย่างจากการใช้บริการ เช่น การใช้เอกสารประกอบการสมัครสมาชิกน้อย ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก การใช้ระยะเวลาสั้นในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อสูง การกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำในจำนวนที่เหมาะสม และการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย

- การกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม
- การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสม
- การคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสม

2. เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ

- การใช้เอกสารประกอบการสมัครสมาชิกน้อย
- ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก
- การใช้ระยะเวลาสั้นในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- การอนุมัติวงเงินสินเชื่อสูง
- การกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำในจำนวนที่เหมาะสม
- การกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน

3. การให้บริการของผู้ให้บริการ

- ร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก
- การชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน
- การมีมารยาทและการให้บริการที่ดีของพนักงาน
- การมีช่องทางในการผ่อนชำระหลากหลาย
- มีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต
- มีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์

4. การส่งเสริมการตลาด

- การจัดรายการจับรางวัลสำหรับสมาชิก
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ
- มีรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0%

5. นโยบายของรัฐบาล

- นโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ย
- นโยบายส่งเสริมการบริโภค

6. การได้รับข้อมูลของสมาชิก

- การได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ
- การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก

การให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน หรือ การให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน

3. การให้บริการของผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านต่างๆของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการบริการ ทั้งการมีร้านค้าสมาชิกจำนวนมาก มีหลายช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้า ทั้งการชำระเงินที่สำนักงานสาขา การชำระเงินผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ หรือการหักบัญชีธนาคาร การมีพนักงานที่มีมารยาทในการ รวมทั้งการมีเทคโนโลยีช่วยในการบริการเช่น การสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต มีบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกผ่านทางระบบโทรศัพท์ ซึ่งจะจะมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

4 การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การจัดการด้านการตลาด การจัดกลยุทธ์การส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดรายการจับรางวัลต่างๆ สำหรับสมาชิก รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการทางสื่อต่างๆ และ- มีรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักและได้รับข่าวสารในการใช้บริการอย่างทั่วถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

5 นโยบายของรัฐบาล หมายถึง นโยบายด้านเศรษฐกิจของรัฐบาล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคของประชาชน ได้แก่ นโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี และนโยบายส่งเสริมการบริโภคเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ซึ่งนโยบายเหล่านี้จะส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

6 การได้รับข้อมูลของสมาชิก หมายถึง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จากผู้อื่น ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการจากเพื่อนหรือญาติสนิท และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก ซึ่งจะมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

3.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้จะศึกษากลุ่มประชากรที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 แห่ง เนื่องจากไม่มีข้อมูลระบุแน่ชัดถึงจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า จึงทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย และแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป อันได้แก่ ลูกค้าของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด จำนวน 200 ราย และ กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป ได้แก่ ลูกค้าของบริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 200 ราย

3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จากการสอบถามทั้งหมด จะนำมาประมวลผลดังนี้

1. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการออกแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ จำนวนสินค้าที่ซื้อโดยใช้บริการสินเชื่อผ่อนซื้อสินค้า ประเภทของสินค้าที่ทำการผ่อนซื้อ ราคาของสินค้าที่ทำการผ่อนซื้อ จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระต่อคนต่อเดือน และอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือน ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง ความถี่ และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า โดยให้ผู้ใช้บริการทำการตอบคำถามว่าปัจจัยข้างต้นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าเพียงใด โดยแบ่งเป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับความมีอิทธิพล	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อการใช้บริการมากที่สุด นอกจากนี้แล้ว ทำการวิเคราะห์ว่าปัจจัยแต่ละตัวมีอิทธิพลต่อลูกค้าทั้งสองกลุ่มบริษัทแตกต่างกันหรือไม่โดยใช้วิธี **Chi-Square Test**

3. การวิเคราะห์ถึงปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการออกแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน ปัญหาบริษัทใช้เวลาอนุมัติสินเชื่อนาน ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณายุ่งยากมาก ปัญหาการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้บริการไว้สูง ปัญหาการได้รับอนุมัติวงเงินต่ำ ปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกมีน้อย ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ปัญหาช่องทางการชำระเงินมีน้อยและขาดความสะดวกในการชำระเงิน ปัญหาพนักงานขาดความสุภาพ และปัญหาค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้สูง ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตาราง ความถี่ และร้อยละ

3.5 วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานวิจัย อินเทอร์เน็ต และข้อมูลสถิติต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved