

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แยกรูปแบบของการศึกษาโดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรเป้าหมายคือสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และได้รับอนุมัติสินเชื่อจากโครงการธนาคารประชาชนตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2544 ถึง กรกฎาคม 2546 จำนวนทั้งสิ้น 1,620 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านสมาชิก ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร
- 3) ทักษะคดีของผู้กู้ที่มีต่อการใช้บริการเงินกู้โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 4) ปัญหาที่ผู้กู้พบจากการใช้บริการเงินกู้โครงการธนาคารประชาชน ได้แก่ ปัญหาที่พบหลังจากสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ขณะขอใช้บริการสินเชื่อและหลังจากได้รับอนุมัติเงินกู้

5) ความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย การปรับปรุงบริการด้านพนักงานธนาคาร การให้คำปรึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และการปรับปรุงด้านการแก้ไขปัญหาสมาชิกมีปัญหาค้างชำระ

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากวารสาร บทความ เอกสารของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งที่จะทำการศึกษาและงานวิจัยอื่นๆ ที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว รวมทั้งข้อมูลในสิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือสำหรับการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากประธานกรรมการที่ปรึกษาว่ามีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามได้ แบบสอบถามดังกล่าวประกอบไปด้วยรายละเอียด 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สํารวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าซึ่งเป็นผู้ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่ใช้ในด้านต่างๆ สถานที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 สํารวจความคิดเห็นการใช้บริการสินเชื่อของโครงการโดยสอบถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวกับ สถานะการกู้เงิน วัตถุประสงค์การกู้เงิน สถานภาพการชำระหนี้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน และทัศนคติของผู้ที่ต่อโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 3 สํารวจปัญหาและความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารสาขาแห่งหนึ่ง ได้แก่ ปัญหาที่ผู้กู้พบหลังสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ปัญหาขณะขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ปัญหาที่พบหลังได้รับอนุมัติเงินกู้ และความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการในด้านพนักงานธนาคาร การให้คำปรึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และการชำระหนี้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสมบูรณ์แล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดไปบันทึกหรือลงรหัสข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและรายงานผลการศึกษายจะใช้การรายงานสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้สถิติไค-สแควร์วัดความแตกต่างของตัวแปรที่มีมาตรวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Data)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการรายงานผลการศึกษาจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแต่ละส่วนแตกต่างกันดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าจำนวน (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าซึ่งเป็นผู้ที่ ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1
2. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าจำนวน ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย (Mean) กับข้อมูลความคิดเห็นการใช้บริการสินค้าเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทดสอบไค-สแควร์
3. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าจำนวน และค่าร้อยละกับข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ในการใช้บริการที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3