

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการดำเนินการศึกษาเรื่องการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาห้างฉัตร ที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ เกษตรกรลูกค้าโครงการพักชำระหนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาห้างฉัตร ในพื้นที่อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ณ 31 มีนาคม 2547 จำนวน 1,202 ราย

กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรลูกค้าที่คัดเลือกจากประชากรเกษตรกรลูกค้าโครงการพักชำระหนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาห้างฉัตร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คัดเลือกจากเกษตรกรลูกค้าที่มีเงินออมกับธนาคาร จำนวน 200 ราย จากจำนวน 1,202 ราย แยกสัดส่วนดังนี้

- ตำบลปรางคอก จำนวน 246 ราย คัดเลือกมาจำนวน 40 ราย
- ตำบลห้างฉัตร จำนวน 163 ราย คัดเลือกมาจำนวน 30 ราย
- ตำบลหนองหล่ม จำนวน 82 ราย คัดเลือกมาจำนวน 10 ราย
- ตำบลวอแก้ว จำนวน 188 ราย คัดเลือกมาจำนวน 30 ราย
- ตำบลเวียงตาล จำนวน 182 ราย คัดเลือกมาจำนวน 30 ราย
- ตำบลแม่สัน จำนวน 118 ราย คัดเลือกมาจำนวน 20 ราย
- ตำบลเมืองยาว จำนวน 223 ราย คัดเลือกมาจำนวน 40 ราย

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มี 2 ประเภท ดังนี้

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (รายละเอียดแบบสอบถามในภาคผนวก) ประกอบไปด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคล ของเกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพการสมรส
- จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
- จำนวนสมาชิกที่ทำงานหรือประกอบอาชีพและมีรายได้จุนเจือให้ครัวเรือน
- จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงานหรือไม่ประกอบอาชีพ

2) ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ของเกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ ประกอบด้วย

- มูลค่าทรัพย์สิน
- หนี้สิน
- รายได้
- ค่าใช้จ่าย

3) ข้อมูลความคิดเห็น ของเกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับ

- มาตรการที่สร้างแรงจูงใจในการออมของธนาคาร ผู้เขียนได้ทำการประมวลและสรุปข้อมูลจากแนวทางการช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ มาตรการและแรงจูงใจ (หน้า 17, 18 และ 19) ประกอบด้วย

ก. มาตรการจูงใจตามโครงการ ได้แก่ การไม่ต้องชำระต้นเงินและดอกเบี้ยเงินกู้ในระหว่างการพักชำระหนี้ การได้รับสิทธิฟื้นฟูการประกอบอาชีพ

ข. มาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. ได้แก่ มีโอกาสจับรางวัล การรับมอบทุนการศึกษา

ค. มาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ ได้แก่ การให้อัตราดอกเบี้ยเพิ่มร้อยละ 1 ต่อปีจากอัตราปกติ ในวงเงินฝากไม่เกิน 50,000 บาท

- ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจาก ธ.ก.ส. ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังนี้

- ก. ผลตอบแทนด้านเงินฝากตามโครงการที่ได้รับ
- ข. การให้คำชี้แจง แนะนำ ปรัชญาที่เป็นประโยชน์จากพนักงาน
- ค. ธนาคารมีความมั่นคง

- ง. สถานที่กว้างขวางสะดวกสบาย
- จ. การบริการที่ประทับใจ
- ฉ. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- **วัตถุประสงค์ในการออม** ของเกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการประกอบด้วย วัตถุประสงค์ 6 ประการ ดังนี้

- ก. เพื่อจับจ่ายใช้สอยในยามที่เงินขาดมือ
- ข. เพื่อเป็นทุนการศึกษาบุตร
- ค. เพื่อเก็บไว้ใช้ในยามเจ็บป่วย ชรา
- ง. เพื่อเป็นทุนในการประกอบอาชีพ
- จ. เพื่อให้ได้ผลตอบแทนดีกว่าเก็บเงินไว้ใช้เอง
- ฉ. เพื่อเก็บไว้ชำระหนี้โครงการพักชำระหนี้

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการออม ได้แก่

- ข้อมูลภายในของ ธ.ก.ส.สาขาห้างฉัตร ประกอบด้วย ข้อมูลจำนวนเงินฝากของเกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการในพื้นที่อำเภอห้างฉัตร

3.3 วิธีการศึกษา แยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.3.1 เพื่อศึกษาภาวะการออมของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย

- **ข้อมูลทุติยภูมิ** คือ ข้อมูลเงินออมหรือจำนวนเงินฝากของเกษตรกรลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีบัญชีเงินฝากกับ ธ.ก.ส.สาขาห้างฉัตรและเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้จำนวน 200 ราย
- **ข้อมูลปฐมภูมิ** คือ ข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ประกอบไปด้วยข้อมูล 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการเกี่ยวกับมาตรการที่สร้างแรงจูงใจในการออมของธนาคาร

2) วิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลเงินออม ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการที่สร้างแรงจูงใจในการออมของธนาคารจำแนกออกเป็นกลุ่ม เพื่ออธิบายถึงภาวะการออมของเกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วม โครงการพักชำระหนี้ โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา นำเสนอเป็นตารางไขว้ (Cross tab) แสดงผลในแนวดิ่ง (Column)

3.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการออมของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการศึกษาภาวะการออมของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี ซึ่งได้จัดกลุ่มไว้แล้วและไม่ได้จัดกลุ่ม

2) วิเคราะห์ข้อมูล มี 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 ใช้วิธีการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square Test) โดยนำข้อมูลที่มีการจัดกลุ่มมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

วิธีที่ 2 ใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regressions Analysis) หารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ไม่ได้จัดกลุ่ม ซึ่งแสดงถึงปัจจัยที่กำหนดการออมของลูกค้าโครงการพักชำระหนี้ เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กำหนดในสมการ

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการออมของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

$$S = a + bE + cHS + dHR + eN + fY + gO + hM + iR + u$$

โดยที่

S = จำนวนเงินฝากของลูกค้าโครงการพักชำระหนี้ (บาท)

E = อายุของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ (ปี)

HS = ขนาดของครัวเรือน (คน)

HR = จำนวนสมาชิกที่มีรายได้เงินเชื่อให้ครัวเรือน (คน)

N = มูลค่าทรัพย์สินของครัวเรือน (บาท)

Y = รายได้ของครัวเรือน (บาท/ปี)

O = มาตรการจูงใจตามโครงการ ได้แก่ ไม่ต้องชำระต้นเงินและดอกเบี้ยเงินกู้ตลอดระยะเวลา 3 ปี ได้รับสิทธิฟื้นฟูการประกอบอาชีพ

โดยกำหนดให้ 1 = มีผล

0 = ไม่มีผล

M = มาตรการจูงใจในการออมของ ธ.ก.ส. ได้แก่ มีโอกาสจับรางวัล
การรับทุนการศึกษา

โดยกำหนดให้ 1 = มีผล

0 = ไม่มีผล

R = มาตรการจูงใจในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามโครงการ ได้รับดอกเบี้ย
เพิ่มร้อยละ 1 ต่อปี จากอัตราปกติ ในวงเงินฝากไม่เกิน 50,000 บาท

โดยกำหนดให้ 1 = มีผล

0 = ไม่มีผล

u = ค่าความคาดเคลื่อน

a = ค่าคงที่ (Constant)

b, c, d, e, f, g, h, i = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

3.3.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการจาก ธ.ก.ส. ของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ พักชำระหนี้

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ ในส่วนที่เป็นข้อมูลความ
คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจาก ธ.ก.ส. ทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ผลตอบแทนด้านเงินฝากตาม โครงการที่ได้รับ

1.2 การให้คำชี้แจง แนะนำ ปรัชญาที่เป็นประโยชน์จากพนักงาน

1.3 ธนาคารมีความมั่นคง

1.4 สถานที่กว้างขวางสะดวกสบาย

1.5 การบริการที่ประทับใจ

1.6 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ให้ลูกค้าเลือกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้
บริการจาก ธ.ก.ส. ทั้งหมด 6 ปัจจัย ตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง
น้อย น้อยที่สุด และ นำระดับความพึงพอใจที่ได้มาให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

ค่าคะแนน

มากที่สุด

5

มาก

4

ปานกลาง

3

น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย จัดเรียงระดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดโดยปัจจัยที่ได้คะแนนรวมมากที่สุด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจาก ธ.ก.ส. มากที่สุด และใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปตาราง

3.3.4 เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการออม ของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ ในส่วนที่เป็นข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการออมทั้งหมด 6 ประการ ได้แก่

- 1.1 เพื่อจับจ่ายใช้สอยในยามที่เงินขาดมือ
- 1.2 เพื่อเป็นทุนการศึกษาบุตร
- 1.3 เพื่อเก็บไว้ใช้ในยามเจ็บป่วย ชรา
- 1.4 เพื่อเป็นทุนในการประกอบอาชีพ
- 1.5 เพื่อให้ได้ผลตอบแทนดีกว่าเก็บเงินไว้ใช้เอง
- 1.6 เพื่อเก็บไว้ชำระหนี้โครงการพักชำระหนี้

2) วิเคราะห์ข้อมูล ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกว่าวัตถุประสงค์ที่เห็นว่าสำคัญเรียงลำดับ 1 – 3 โดยกำหนดคะแนนในแต่ละลำดับที่เลือก ดังนี้

ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับวัตถุประสงค์จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยวัตถุประสงค์ข้อที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นวัตถุประสงค์ที่มีความสำคัญในการออมของลูกค้าโครงการพักชำระหนี้มากที่สุด และใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปตาราง