

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคือกลุ่มที่เป็นลูกค้าที่กู้เงินจากสถาบันการเงินจุฬาภรณ์พัฒนาพาสตีภายใน 4 อำเภอ ที่มีสาขาบริการของสถาบัน ได้แก่อำเภอพงสาลี อำเภอบุรณ์เหนือ อำเภอบุรณ์ใต้ และ อำเภอขอดู ที่มีลูกค้าทั้งหมด 860 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จำนวน 273 คน โดยใช้สูตรในการคำนวณตัวอย่างของ Yamane (1976) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} & n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ & & N &= \text{จำนวนประชากรที่ทำการศึกษา} \\ & & e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่กำหนดว่าให้มี} \\ & & & \text{ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05} \\ n &= \frac{860}{1 + 860(0.05)^2} \\ &= 273 \end{aligned}$$

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 273 คนคิดเป็นร้อยละ 35 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบกระจายอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยสุ่มจากหน่วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 1 การสุ่มตัวอย่าง

หน่วยบริการ	ประชากรทั้งหมด	ตัวอย่าง
สำนักงาน อ. พงสาลี	152	48
สาขา อ.บุรณ์เหนือ	501	160
สาขา อ. บุรณ์ใต้	54	17
สาขา อ. ขอดู	153	48
รวม	860	273

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแล้วนำไปสัมภาษณ์ผู้ที่เป็ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจากสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี ใน 4 อำเภอที่มีการบริการสินเชื่อ จำนวน 273 ราย แบบสอบถามมีลักษณะแบบปลายปิด และปลายเปิดเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ในการเก็บข้อมูลทุติยภูมิผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร รายงานต่าง ๆ ของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี และเอกสารจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการบริการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นและแบบสอบถามปลายปิดและคำถามในการวัดระดับความพึงพอใจที่มีการวัดใช้มาตรวัด 5 ระดับของ Liker's scale ได้แก่

- 1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 = ความพึงพอใจน้อย
- 3 = ความพึงพอใจปานกลาง
- 4 = ความพึงพอใจมาก
- 5 = ความพึงพอใจมากที่สุด

ผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักของความพึงพอใจ Weight Means Score: WMS ของคำถามแต่ละข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดังนี้

- | | |
|-------------|-----------------------|
| 1.00 - 1.80 | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1.81 - 2.60 | ความพึงพอใจน้อย |
| 2.61 - 3.40 | ความพึงพอใจปานกลาง |
| 3.41 - 4.20 | ความพึงพอใจมาก |
| 4.21 - 5.00 | ความพึงพอใจมากที่สุด |

โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม เช่น เพศ อายุ ชนเผ่า อาชีพ สถานสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางสังคม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการกู้เงินของลูกค้า เช่น มูลเหตุของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบัน จำนวนครั้งของการกู้เงิน จำนวนเงินที่กู้รอบสุดท้าย และการชำระเงินกู้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ตอนที่ 4 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเช่น รายได้ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่ออื่น ๆ

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มาใช้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต

3.4 การตรวจสอบแบบสอบถาม

เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์กับเนื้อหา และอยู่ในขอบเขตของการวิจัย ดังนั้น

3.4.1 ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่จะใช้เก็บข้อมูลแต่ก่อนจะนำไปเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนทางด้านเนื้อหาตามขอบเขตของการวิจัยของแบบสอบถามด้วยตัวเองก่อน

3.4.2 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากลูกค้าของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหา (content validity) กับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ และแก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำและทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยนำไปสัมภาษณ์กับลูกค้าของสถาบันการเงินจำนวน 25 ราย แล้วนำเอาตอนที่สามของแบบสอบถามไปหาค่าแอลฟา (Cronbachs' Alpha) ได้ค่า Alpha เท่ากับ 0.9389

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาแล้วนำไปวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเงินกู้ ของลูกค้าได้แก่

ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

ค่าสูงสุด (Maximum)

ค่าต่ำสุด (Minimum) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตลอดจนการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยโดยใช้สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาขนาดความสัมพันธ์ ดังนี้ (Cohen 1988, อ้างใน สุวีริรักษ์ พิลลา, 2551)

-0.29 ถึง -0.10 หรือ 0.10 ถึง 0.29 มีความสัมพันธ์กันน้อย

-0.49 ถึง -0.30 หรือ 0.30 ถึง 0.49 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

-1.00 ถึง -0.50 หรือ 0.50 ถึง 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูง