

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตประชากรจำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตประชากร คือ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ จากธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา ณ.วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2545 มีสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้จำนวน 4,402 ราย⁷

จากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 303 ตัวอย่าง⁸ ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง โดยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling) จากสมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ โดยสุ่มแบบบังเอิญ Accidental Sampling โดยแบ่งตามสัดส่วนของแต่ละสาขาดังนี้

ลำดับที่	สาขา	จำนวนสมาชิก	สมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	สัดส่วนของสมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ทั้งหมด (%)	จำนวนตัวอย่าง
1.	เชียงใหม่	628	506	11.5	35
2.	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1,019	828	18.8	56
3.	ประตูช้างเผือก	894	709	16.1	48
4.	บวกรรทหลวง	705	632	14.4	43
5.	ท่าแพ	465	375	8.5	26
6.	หนองหอย	978	841	19.1	57
7.	ถนนทิพย์เนตร	670	511	11.6	35
	รวม	5,359	4,402	100.0	300

⁷ ธนาคารออมสิน. Intranet <http://gsnet.gsb/> 22 กุมภาพันธ์ 2545

⁸ นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุคมศรี : ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ, 2543, หน้า 97

โดยการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจากแต่ละสาขาข้างต้นจะทำโดยวิธีสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) ณ สำนักงานของแต่ละสาขา

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัญหาที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ศึกษาจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

1.แหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) จากแบบสอบถามสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ จากธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 7 สาขา คือสาขาเชียงใหม่ ท่าแพ ถนนทิพย์เนตร หนองหอย ประดู่ข้างเฟือก บวกรกหลวง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย

2.แหล่งทุติยภูมิ (secondary data) จากรายงานของธนาคารออมสินและเอกสารรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ได้แก่แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

สำหรับในส่วนที่ 2 ลักษณะคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวทางของ Likert 5 ระดับ⁹ ดังนี้

ระดับความรู้ความเข้าใจและ ความพึงพอใจ	คะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

โดยนำคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับ
คะแนนจะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	น้อย
2.50 - 3.49	ปานกลาง
3.50 - 4.49	มาก
4.50 - 5.00	มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2545 ถึงเดือนมีนาคม 2546

⁹ กุณชาติ เวชสาร, การวิจัยการตลาด, 2545, หน้า 122-125