

บทที่ 8

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ประเภทอาคารชุด สำหรับผู้มีรายได้น้อย เนื่องจากวัตถุประสงค์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ต้องการสนับสนุนให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ตามสมควร ตามนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535-2539 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการดำเนินการศึกษาดังนี้

การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากระเบียบและขั้นตอนการให้สินเชื่อประเภทอาคารชุด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย
2. ทำการรวบรวมข้อมูลจากรายงานอาคารชุด ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์สนับสนุนให้ลูกค้าภายในโครงการกู้เงิน
3. ทำการออกแบบสอบถาม โดยอาศัยตัวแปรที่ได้มาจากทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้
 - 3.1 ความพึงพอใจของสินเชื่อ
 - 3.2 ความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ
 - 3.3 การให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการด้านสินเชื่อ
 - 3.4 การพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อ
 - 3.5 ขั้นตอนในการบริการด้านสินเชื่อ
 - 3.6 พฤติกรรมของพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ
 - 3.7 สำนักงานที่ให้บริการ และบรรยากาศในการให้บริการ
 - 3.8 นโยบายด้านสินเชื่อ

4. ทำการออกแบบสอบถาม (Pre-Test) เบื้องต้น โดยเลือกสอบถามหน่วย ข้อมูล ให้กระจายตามทำเลที่ตั้งโครงการ โดยแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 20 ตัวอย่าง

5. ทำการปรับปรุงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและทดสอบเบื้องต้นเพื่อนำไป กำหนดตัวแปรในการวิเคราะห์

การกำหนดตัวแปรในการวิจัย

โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเบื้องต้นจากเอกสาร โดยในที่นี้ได้กำหนดตัวแปรออกเป็นกลุ่ม คือ

1. ตัวแปรคุมได้ ได้แก่ตัวแปรดังต่อไปนี้

1.1 อาคารชุดที่ราคาขายไม่เกิน 600,000 บาท (เป็นอาคารชุดสำหรับผู้มีรายได้น้อย ตามมาตรฐานการกำหนดของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หรือ B.O.I.)

1.2 อาคารชุดที่ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ คืออาคารชุดที่ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำหรับเป็นแหล่งเงินกู้ระยะยาวของผู้ที่ซื้อห้องชุดภายในโครงการ โดยธนาคารฯ จะให้สินเชื่อสำหรับผู้ที่ต้องการกู้ ตามวิธีที่ธนาคารฯ กำหนด

1.3 อาคารชุดที่ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารฯ ภายในปี 2534-2538

2. ตัวแปรด้านปัจจัยผู้ซื้อ ซึ่งได้แก่ ตัวแปรทางสังคมและเศรษฐกิจ ของผู้ที่มีความต้องการและความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อ โดยจัดตัวแปรอิสระนี้คือ

2.1 ตัวแปรทางด้านสังคม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ภูมิภาค อาชีพ การศึกษาจำนวนผู้อาศัย

2.2 ตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย การศึกษา รายได้ อาชีพ ประสิทธิภาพการกู้

8. ตัวแปรด้านความต้องการและความพึงพอใจ

- 3.1 ความพึงพอใจของสินเชื่อ
- 3.2 ความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ
- 3.3 การให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการด้านสินเชื่อ
- 3.4 การพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อ
- 3.5 ขั้นตอนในการบริการด้านสินเชื่อ
- 3.6 พฤติกรรมของพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ
- 3.7 สำนักงานที่ให้บริการ และบรรยากาศในการให้บริการ
- 3.8 นโยบายด้านสินเชื่อ

การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามนั้นจะสร้างให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาแบบสอบถาม จะประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ของทั้งสองประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม

การกำหนดข้อมูลที่ต้องการ การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาด้านการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประเภทอาคารชุด แยกการศึกษาข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้กู้ในอนาคต แต่ละส่วนแยกออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงาน

- 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านเศรษฐกิจ - สังคม ของผู้ที่ซื้อโครงการ
- 2) คำถามเกี่ยวกับความพอใจในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์
- 3) คำถามเกี่ยวกับการอยู่อาศัยปัจจุบันและในอนาคต

2. ผู้กู้ในอนาคต

- 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านเศรษฐกิจ - สังคม ของผู้ที่กู้เงินจากธนาคารฯ
- 2) คำถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้สินเชื่อ
- 3) คำถามเกี่ยวกับการอยู่อาศัยปัจจุบันและอนาคต

ประชากรเป้าหมายและหน่วยตัวอย่าง

ประชากรที่ซื้ออาคารชุดสำหรับผู้มีรายได้น้อยและอาคารชุดดังกล่าวตั้งอยู่ในเขตชั้นกลางของกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยการพิจารณา ดังนี้

1. ทำการศึกษาพิจารณาจากพื้นที่เขตชั้นกลางที่มีการเจริญเติบโตของจำนวนการเพิ่มของที่อยู่อาศัยสูงสุดในรอบ 5 ปี ที่ผ่านมา (คือตั้งแต่ปี 2534-2538) ได้พบว่าพื้นที่เขตบางกะปิ เขตบางเขน เขตพระโขนง และเขตภาษีเจริญ ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับการกระจายข้อมูลอย่างทั่วถึง ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับได้

2. ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

2.1 กลุ่มลูกค้าในอนาคต คือ ลูกค้าที่จองโครงการ ที่ธนาคารฯ สนับสนุน ปัจจุบันอยู่ระหว่างผ่อนชำระเงินค่างวด และดำเนินการก่อสร้าง ยังไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ มีจำนวนโครงการทั้งสิ้น 14 โครงการจำนวน 5,425 หน่วย

2.2 กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน คือ ลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภายในโครงการที่ธนาคารฯ ที่ธนาคารฯ สนับสนุน มีจำนวนโครงการทั้งสิ้น 40 โครงการจำนวน หน่วย 30,524 หน่วยเป็นลูกค้าธนาคารฯ จำนวน 15,140 ราย

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรที่ทำการวิจัยคั้งนี้ มีจำนวนมาก ซึ่งเป็นประชากรขนาดใหญ่ไม่สามารถทำการศึกษาคั้งได้หมด จึงจำเป็นต้องเลือกศึกษากับประชากรเพียงบางส่วน โดยจะเป็นการเลือกตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาคั้ง และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอิงตามกำหนดของ Herbert Arkin and Raymond R. Colton ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีความผิดพลาดของความแม่นยำ +5% ตามตารางที่ 3.1

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8-1 จำนวนขนาดของตัวอย่างที่จะทำการศึกษิตตามจำนวนของประชากรที่ขอบเขต
ความเชื่อมั่น 95% โดยมีความผิดพลาดของความแม่นยำ + - 5%

ขนาดของประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1,000	244
2,000	278
3,000	291
4,000	299
5,000	303
10,000	313
20,000	318
50,000	321
100,000	321
500,000 ถึง >>	322

ที่มา : Herbert Arkin and Raymond R. Clton. Tables For Statisticians
(New York : Barnes & Nobels, Inc.,1963) pp. 151-152

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ แบบสอบถามความต้องการของลูกค้าในอนาคต ใช้การเก็บข้อมูลแบบ Accidental Sampling คือไม่เจาะจงว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นใคร แต่จะสอบถามผู้ที่เจอโครงการและปัจจุบัน กำลังผ่อนค่างกับโครงการ โดยขอให้ทางฝ่ายขายโครงการ แจกแบบสอบถามผู้ที่เจอโครงการ ปัจจุบันกำลังผ่อนชำระเงินค่าง โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 350 ฉบับ และได้กลับคืนมา 257 ฉบับ และแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าปัจจุบัน ใช้การเก็บข้อมูลแบบ Quota Sampling คือ กำหนดสัดส่วนของแบบสอบถามจากจำนวนบัญชีเงินกู้ที่อยู่กับธนาคารฯ โดยใช้บัญชีเงินกู้ จำนวน 15,140 ราย แยกตามโครงการที่ทำการสำรวจตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนแบบสอบถามที่แจกลูกค้าปัจจุบัน และได้กลับคืนมาในแต่ละโครงการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลำดับที่	รายชื่อโครงการ	เขตพื้นที่	จำนวน หน่วยที่ ก่อสร้าง	จำนวน หน่วยที่อยู่	จำนวน แบบสอบถาม ที่ต้องการ	จำนวน แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
1	เคหะแฉ่งวัฒนะ	เขตบางเขน	2,438	1,845	39	42
2	บ้านสวนบางเขน	“	2,493	1,802	38	41
3	บางบัวคอนโด	“	325	197	4	5
4	กฤษนครคอนโดทาวน์	“	360	129	3	3
5	รุ่งทรัพย์คอนโดทาวน์	“	404	330	7	8
6	มหาทรัพย์ทาวน์เวอร์	“	178	75	2	2
7	ไทยธานีคอนโดมิเนียม	“	420	236	5	5
8	นิรันดร์คอนโดเทล 1 เฟส 2	“	480	218	5	5
9	โชคชัย 4 คอนโดเฮ้าส์	เขตบางกะปิ	194	10	2	2
10	บางกะปิคอนโดทาวน์	“	1,119	440	9	10
11	สินธานี กลาสสิก คอนโด	“	644	296	6	7
12	เคหะบางกะปิ	“	430	337	7	8
13	ดุสิตอพตส	“	651	469	10	11
14	เคหะบางกะปิ 1	“	1,508	940	20	22
15	ลาดพร้าวคอนโดทาวน์ 2	“	984	453	10	10
16	ดุสิตาพาววิลเลจ	“	288	138	3	3
17	ถนนมิตรพาร์ค	“	4,661	2,138	45	49
18	แฮปปี้แลนด์ เรสซิเดนซ์	“	2,968	307	7	7
19	ศรีสุวรรณโฮมเพลท 2	“	848	77	2	2
20	สินธนาแมนชั่น	“	567	164	4	4
21	จิวเวอรั แมนชั่น	“	96	67	2	2
22	ทองประกายคอนโดเทล 2	“	204	106	2	2
23	เดอะ เบเวอร์รี่ แมนชั่น	เขตพระโขนง	562	118	2	3
24	เบญจมาศวิลด์ 1	“	122	62	1	1
25	เคหะบางนา - ตราด	“	608	355	8	8
26	พัฒนาการคอมเพล็กซ์เฮ้าส์	“	761	224	5	5
27	นิรันดร์เรสซิเดนซ์ 1	“	1,581	368	8	8
29	อ่อนนุชคอนโดทาวน์	“	281	125	3	3
30	93 เรสซิเดนซ์	“	476	276	6	6
31	นิรันดร์เรสซิเดนซ์ 2	“	1,800	1,011	21	23
32	นิรันดร์คอนโดมิเนียม 11	“	849	174	4	4
33	มาร์เบิลเพลท	“	509	275	6	6
34	นิรันดร์เรสซิเดนซ์ ส่วนขยาย	“	996	443	10	9
35	ทองไทยคอนโดมิเนียม 2	เขตภาษีเจริญ	282	170	4	4
36	สวนนครชน 1,2	“	220	39	1	1
37	นิวพอร์ดเพลท	“	582	411	9	9
38	ชลภิรมย์คอนโดมิเนียม 4	“	99	77	2	2
39	มิตรทรัพย์เรสซิเดนซ์ 2	“	126	95	2	2
40	เศรษฐกิจคอนโด	“	170	52	1	1
	รวม		30,524	15,140	321	348

ตารางที่ 8-8 จำนวนแบบสอบถามที่แจกลูกค้าในภาคและได้กลับคืนในแต่ละโครงการ

ลำดับที่	รายชื่อโครงการ	เขตพื้นที่	จำนวน หน่วยที่ จำหน่าย	จำนวน แบบสอบถาม ถาม ที่แจก	จำนวน แบบสอบถาม ถาม ที่ต้องการ	จำนวน แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
1	เดอะฮาเบอร์คอนโดมิเนียม	เขตบางเขน	76	10	4	4
2	สวนแจ้งวัฒนะ	“	1,290	100	74	51
3	พหล 52	“	229	40	16	13
4	มานนท์	“	290	40	17	17
5	ฝั่งหลวง	เขตบางกะปิ	373	30	22	18
6	มนตรี คอนโดทาวน์	“	263	30	15	15
7	พรหมพิมาน 2	“	271	30	16	10
8	พระโขนง แมนชั่น	เขตพระโขนง	324	40	19	16
9	กรีนเพลส รอยัล พาร์ค	“	285	40	16	13
10	วิกตอรีวิลด์ 3	“	214	20	12	12
11	เหรียญมั่งคั่งคอนโดมิเนียม	“	178	20	10	10
13	บางแคคอนโดทาวน์	เขตภาษีเจริญ	721	60	43	35
14	มิตรพัชร์เรสซิเดนซ์	“	126	20	7	7
15	เด่นนครคอนโดทาวน์	“	785	60	45	36
	รวม		5,425	550	318	257

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเก็บรวบรวมขั้นรายละเอียด

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำเป็น 2 ส่วน

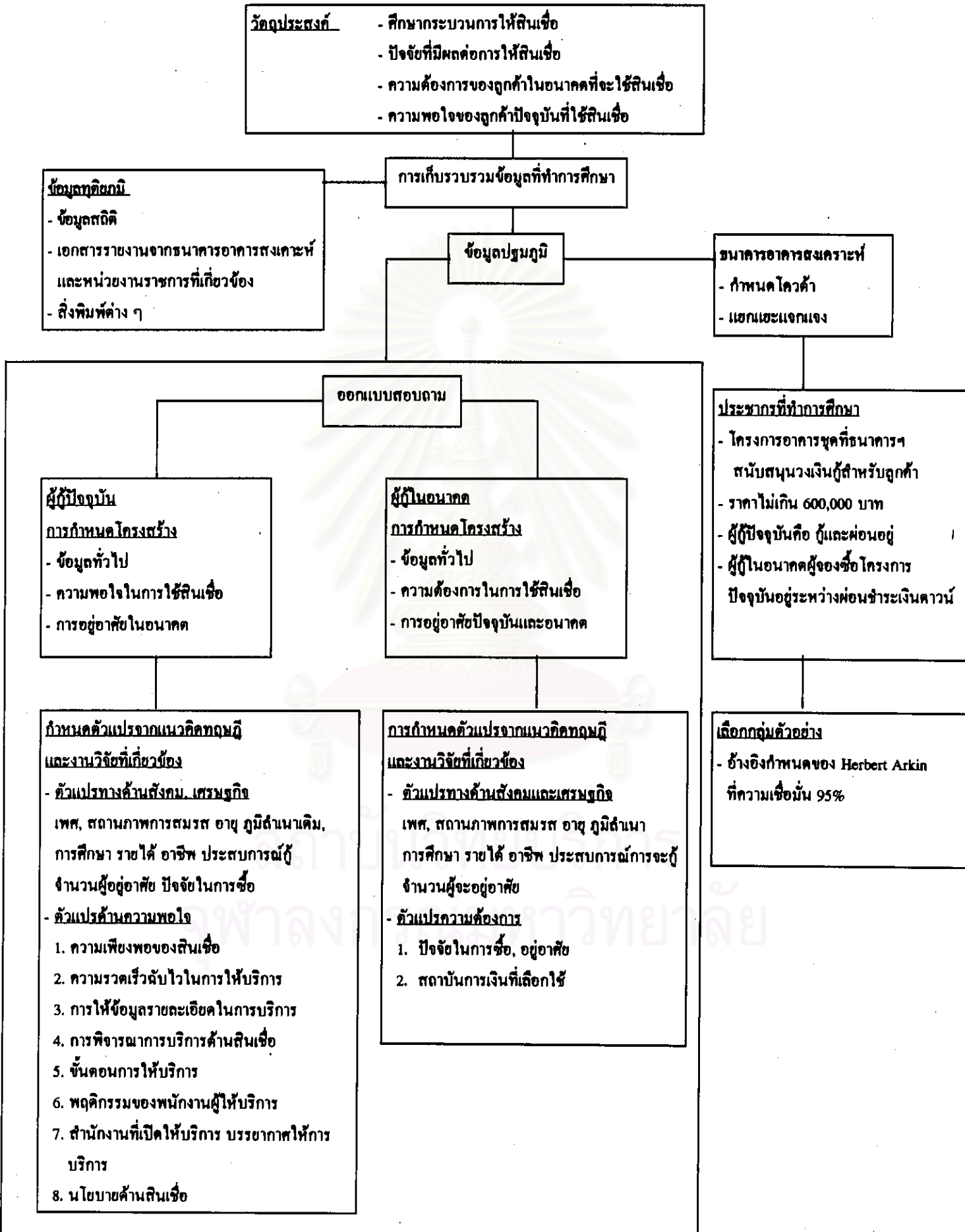
ส่วนที่ 1 คือ การศึกษาความต้องการของลูกค้าในอนาคต ได้ดำเนินการโดยขอพบเจ้าของโครงการฯ เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม สำหรับผู้ที่จองซื้อโครงการฯ โดยอยู่ในระหว่างผ่อนชำระเงินค่างวด ระหว่างวันที่ 1 กันยายน - 31 ตุลาคม 2539 จำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด และได้กลับคืนมา 257 ชุด

ส่วนที่ 2 คือ การศึกษาความพึงพอใจ ของลูกค้ามีจจุบันที่ทำการกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ดำเนินการโดยทำหนังสือถึงกรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อขอทำการวิจัยลูกค้าของธนาคารฯ และขอชื่อที่อยู่โครงการ และลูกค้ารายย่อย ภาณใต้โครงการฯ ที่จะกำหนด และทำการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พร้อมสอดซองติดแสตมป์จ่ายหน้าถึงตัวผู้วิจัย จำนวนทั้งสิ้น 500 ชุด ได้รับคืนมา จำนวน 359 ชุดคัดเอาแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุด 321 ราย เพื่อใช้ในการวิจัย ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2539

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ (SPSS/PC⁺) ช่วยในการทำงาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของครอบครัวผู้ตอบแบบสอบถาม โดยค่าสถิติ (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวนความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าเฉลี่ย (Mean) ช่วยในการวิเคราะห์ เพราะเนื่องจากข้อมูลกำหนดได้อย่างมีโครงการสร้างและข้อใหญ่
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่าง ในระดับของตัวแปร เช่น สภาพสังคมและเศรษฐกิจของผู้กู้ กับระดับตัวแปรที่ครอบคลุมรายละเอียดของความต้องการและความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อนำมาวิเคราะห์ จำนวน ตัวอย่าง แจกแจงจำนวนตามสถานภาพต่าง ๆ รวมทั้งหมดกับตัวแปร ด้านความพึงพอใจซึ่งนับว่าเป็นการแจกแจงสองตัวแปร (Cros-tabulation Test)
3. การแปลความหมาย จากค่าทางสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลให้เห็นผลสรุปการวิจัย และจัดทำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา
4. นำเสนอผลการวิจัยในรูปของการบรรยาย ตาราง แผนภูมิ



สร้างข้อคำถาม

ทดสอบ 20 ชุด

ปรับปรุง

จัดพิมพ์

สร้างข้อคำถาม

ทดสอบ 20 ชุด

ปรับปรุง

จัดพิมพ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ทำหนังสือแนะนำตัว
 - ส่งแบบสอบถามทางจดหมายพร้อมซองของเปล่า
- ติดแสตมป์จ่ายน้ำถึงครัวผู้รับ
- | | | |
|---------------|-----|-------------------|
| - ส่งทั้งหมด | 600 | ชุด |
| - ได้รับคืนมา | 348 | ชุด |
| - นำมาใช้ | 321 | ชุด (ฉบับสมบูรณ์) |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ทำหนังสือแนะนำตัวไปขอความร่วมมือจากเจ้าของโครงการที่กำกับจำหน่าย
- | | | |
|-------------------|-----|----------------|
| - แจกจ่ายทั้งหมด | 550 | ชุด |
| - คืนมา | 257 | ชุด |
| - จำนวนที่ต้องการ | 313 | ชุด (ข้อจำกัด) |

การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอรายงาน

1. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนตรวจสอบความสมบูรณ์
2. คำนึงการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา สำหรับคำถามปลายเปิด
3. วิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS X สำหรับข้อมูลปลายเปิด

3.1 ค่าสถิติบรรยาย	3.2 ความสำคัญระหว่างตัวแปรสำคัญ
- ความถี่	- ตารางความสัมพันธ์ (Crosstab)
- ร้อยละ	

ประมวลผลและสรุปผล

นำเสนอ

- บรรยาย
- ตัวอย่าง
- แผนภูมิ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย