

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7,470 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งมีจำนวน 16 สาขา โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) เลือกเฉพาะลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ และกำหนดความคลาดเคลื่อน 0.05 (Taro Yamane. 1973 : 1089) ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร



e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดที่ 0.05

เมื่อนำมาแทนในสูตร จะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{7,470}{1 + 7,470(0.05)^2} \quad n = 379.67 \approx 380$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง จากลูกค้าสินเชื่อกองการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาซึ่งมีจำนวน 16 สาขา จำนวน 7,470 คน รายละเอียดแสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สาขา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. พระนครศรีอยุธยา	658	35
2. เสนา	431	23
3. ท่าเรือ	653	35
4. ภาษี	283	15
5. ผักไห้	276	15
6. บ้านแพรก	252	13
7. มหาราช	255	14
8. อุทัย	555	30
9. บางปะอิน	327	18
10. บางปะหัน	254	14
11. นครหลวง	464	25
12. ลาดบัวหลวง	568	30
13. วังน้อย	511	27
14. ประจันตคาม	632	34
15. ศูนย์สินเชื่อกองการออมสิน	690	37
16. ศูนย์สินเชื่อกองการออมสิน	661	35
รวม	7,470	400



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของส่วนงานพัฒนาของธนาคารออมสิน และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็นนิยามศัพท์ และนำมาร่างเป็นแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในตารางข้างต้น จำนวน 30 คน เพื่อต้องการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α - Coefficient) ของครอนบาค

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการ มี 7 ข้อ นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการ มี 5 ข้อ นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน มี 22 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157)

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด



ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้า มี 28 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156 - 157)

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาการตัดสินใจ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า ระดับการตัดสินใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า ระดับการตัดสินใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า ระดับการตัดสินใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า ระดับการตัดสินใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ตามเกณฑ์ของ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543 : 90) ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวก และ ทิศทางลบ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ 0 - .20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์ .21 - .40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ .41 - .60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ .61 - .80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ .81 - 1	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก



ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน มี 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาถึงผู้จัดการธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้ง 16 สาขา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้รับผิดชอบ และนัดวันที่จะมารับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อก็จะทำการเก็บเพิ่มเติมแต่ละสาขา จำนวน 16 สาขา เพื่อให้ได้ข้อมูลครบ 400 ชุด และผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี, ศรีเพชร เลิศพิเชษฐ์ และอุเทศ ศรีแก้ว. 2539 : 185 - 200)

1. ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่ และ ร้อยละ ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 การบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และตอนที่ 4 ระดับการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 การบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และตอนที่ 4 ระดับการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน



4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t -test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และระดับการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One – Way ANOVA : F -test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการบริหารจัดการ และระดับการตัดสินใจมาใช้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่านัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า 0.05 แสดงว่า มีการตัดสินใจมาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้วย χ^2 : test of Independent โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า สัมพันธ์กัน หรือส่งผลต่อกันแสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อ พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน แต่ถ้าผลการทดสอบ มีค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 หรือ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่าไม่สัมพันธ์กัน หรือไม่ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

7. การทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง “การบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนกับระดับการตัดสินใจมาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน” ซึ่งเป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน กับ ระดับการตัดสินใจมาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งถ้าค่านัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.01 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าค่านัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.01 มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ระดับสูงได้

ค่าสหสัมพันธ์ 0 - .20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ค่าสหสัมพันธ์ .21 - .40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์ .41 - .60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ .61 - .80 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ค่าสหสัมพันธ์ .81 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก