

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาประตูน้ำพระอินทร์ โดยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ด้วยวิธีการดำเนินการศึกษาแบบสำรวจ (Survey research) โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยเครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ประจำปีไตรมาสปี 2551 จำนวน 333 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปี 2551 ไตรมาส	จำนวนลูกค้า			รวม
	ธนวิญ	ที่อยู่อาศัย	อื่น ๆ	
1	40	16	17	73
2	58	14	16	88
3	68	11	25	104
4	27	14	27	68
รวม	193	55	85	333

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 50) ให้มีความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมให้เกิดขึ้นที่ .05 ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย

$n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้

สำหรับการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ แทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{333}{1 + 333(0.05)^2} \\ &= 181.72 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่คำนวณได้ มีค่าเท่ากับ 181.72 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และเพื่อความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 182 คน

2.2 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ทั้งหลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) และไม่ใช่หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Nonprobability Sampling) ดังนี้

2.2.1 ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) จัดลูกค้ำจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มประเภทสินเชื่อ คือ สินเชื่อ ธนวิภู สินเชื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่ออื่นๆ แล้วหาสัดส่วนแบบร้อยละตามประเภทสินเชื่อ ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้ำ จำนวน 182 คน

2.2.2 ไม่ใช่หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Nonprobability Sampling) โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ถ้าพบใครก็จะสุ่มคนนั้นเป็นตัวอย่าง ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวน 182 คน ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาประตูน้ำพระอินทร์

ปี 2551 ไตรมาส	จำนวนลูกค้า			รวม
	ธนวิภู	ที่อยู่อาศัย	อื่น ๆ	
1-4	106	30	46	182

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด (Close ended Question) ประเภทแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด ประเภทแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ วงเงินอนุมัติ ระยะเวลาการกู้ยืม และหลักประกัน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด ประเภทแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) จำนวน 35 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่าสิ่งที่ระบุในหัวข้อคำถามนั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด โดยกำหนดระดับความสำคัญเป็นน้ำหนักคะแนนตามวิธีของเบสท์ (Best, 1978 : 174) ดังนี้

ระดับการตัดสินใจ 5 หมายถึง ให้ความสำคัญมากที่สุด

ระดับการตัดสินใจ 4 หมายถึง ให้ความสำคัญมาก

ระดับการตัดสินใจ 3 หมายถึง ให้ความสำคัญปานกลาง

ระดับการตัดสินใจ 2 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อย

ระดับการตัดสินใจ 1 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มาพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 157-160)

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

กำหนดหลักเกณฑ์และสำหรับแปลความหมายจากแบบสอบถามที่วัดได้ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00	หมายถึง	มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	หมายถึง	มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	หมายถึง	มีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	หมายถึง	มีการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79	หมายถึง	มีการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเปิด (Open ended Question)

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตรวจสอบรายการ(Check list) แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และแบบสอบถามข้อคำถามแบบเปิด (Open ended question) ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้องในการใช้ภาษา ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ คือ รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะณี ดร.ศิริมณี จรรยา และรองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง ในส่วนของข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับความตรงตามเนื้อหาว่าเนื้อหาสาระในเครื่องมือที่สร้างขึ้นครอบคลุมงานวิจัยทั้งหมดแล้วหรือไม่

5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 ทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองซึ่งเป็นลูกค้ำที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย จำนวน 30 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

5.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 135-126) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.8240

6. นำผลที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ได้แจกแบบสอบถาม แก่กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ณ ที่ทำการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์

1.2 ติดต่อหน่วยงานราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ส่งเจ้าหน้าที่มารับแบบสอบถาม

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2552

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดไปตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วจึงลงรหัสในแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการวิเคราะห์แปลผลค่าทางสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ และตอนที่ 6 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อ
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
4. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย Independent sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
5. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ กับระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post-Hoc Comparisons) ด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 395)