

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารความเที่ยงและการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาและการศึกษาเชิงสำรวจ ที่มุ่งเน้นการสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆ ของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคินซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 889 คน (ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) . 2555 : 13)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาจำนวน 889 คน (ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). 2555 : 12) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คนสูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

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

$$n = \text{จำนวน}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{889}{1 + 889 (.05)^2} \\ &= 275.87 \end{aligned}$$

= 276 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการบริหารความเสี่ยงและการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงและการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะและกรอบแนวความคิด” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ๆ แล้วพิจารณาเสนอให้คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ได้ “ทำหนังสือนำเสนอแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้แนะนำแล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง

5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับลูกหนี้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปคำนวณค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ได้ค่าเท่ากับ .8761

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อ มี 7 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของธนาคารกสิกรไทย มี 29 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77)

5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อพิจารณาผลความคิดเห็นซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงในการตัดสินใจชำระหนี้ มี 1 ข้อ

ตอนที่ 5 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะมี 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 276 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี, 2549 : 185-200)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกหนี้ ตอนที่ 2 ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่า ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ และข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ กับการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคินโดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าลูกหนี้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน มีการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคินแตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ และข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ กับการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคินโดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าลูกหนี้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน มีการบริหารความเสี่ยงของ

ธนาคารเกียรตินาคินแตกต่างกันและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-Significant Different)