

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ:กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### 1. กรอบแนวคิดวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ: ลูกค้าสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม

ตัวแปรตาม: การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

##### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| 1.1 เพศ                  | 1.2 อายุ         |
| 1.3 อายุ                 | 1.4 สถานะภาพสมรส |
| 1.5 ระดับการศึกษา        | 1.6 อาชีพ        |
| 1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |                  |

##### 2. ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 2.1 สินเชื่อบุคคล        | 2.2 สินเชื่อที่อยู่อาศัย |
| 2.3 สินเชื่อสำหรับธุรกิจ | 2.4 สินเชื่อลิขสิทธิ์    |

##### 3. วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน

- 3.1 ใช้จ่ายในครัวเรือน
- 3.2 หมุนเวียนในกิจการ
- 3.3 ลงทุนในธุรกิจ
- 3.4 รีไฟแนนซ์

##### 4. สถานะการรับบริการ

- 3.1 อยู่ระหว่างการตัดสินใจขอสินเชื่อ
- 3.2 อยู่ระหว่างขออนุมัติสินเชื่อ
- 3.3 ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว

1. การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา
2. การเข้าถึงและการใช้รูปแบบสารสนเทศสินเชื่อ
3. การเข้าถึงและการใช้ความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสินเชื่อ
4. การเข้าถึงและการใช้ตำแหน่งสารสนเทศสินเชื่อ
5. ปัญหาหรืออุปสรรคจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส จำนวน 4,513 คน แยกตามประเภทสินเชื่อ 4 ประเภท ดังนี้

1. สินเชื่อบุคคล จำนวน 3,159 คน
2. สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 902 คน
3. สินเชื่อสำหรับธุรกิจ จำนวน 136 คน
4. สินเชื่อลิสซิ่ง จำนวน 316 คน

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556) โดยวิธีการสุ่มดังนี้

2.1 ข้อมูลจากรายงานประจำเดือนของธนาคารกรุงไทยสาขานราธิวาสได้จำนวนลูกค้าสินเชื่อทั้งหมด 4,513 คน

2.2 แบ่งลูกค้าสินเชื่อตามประเภทสินเชื่อออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อบุคคล จำนวน 3,159 คน สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 902 คน สินเชื่อสำหรับธุรกิจ จำนวน 136 คน สินเชื่อลิสซิ่ง จำนวน 316 คน

2.3 กำหนดขนาดของกลุ่มประชากร โดยคำนวณจาก สูตร ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน จากสูตรดังนี้

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

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน ขนาดของประชากร  
 $E$  แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (0.05)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{4,513}{1+4,513(0.05)^2}$$

$$n = 368$$

2.4 จากการสุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 368 คน แบ่งเป็น สิ้นเชื่อบุคคล จำนวน คน สิ้นเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 74 คน สิ้นเชื่อสำหรับธุรกิจ จำนวน 8 คน สิ้นเชื่อลิขสิทธิ์ จำนวน 28 คน

2.5 แบ่งลูกค้ำสินเชื่อตามประเภทสินเชื่อ แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละประเภทด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วน ก็จะได้กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำสินเชื่อที่เป็นตัวแทนจากทุกประเภท ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
- สิ้นเชื่อบุคคล	3,159	258
- สิ้นเชื่อที่อยู่อาศัย	902	74
- สิ้นเชื่อสำหรับธุรกิจ	136	8
- สิ้นเชื่อลิขสิทธิ์	316	28
รวมทั้งหมด	4,513	368

### ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เนื่องจากมีการสำรวจจากการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวัง

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทให้เลือกตอบและคำถามลักษณะปลายเปิดในการเก็บข้อมูล เพื่อให้แบบสอบถามมีเนื้อหาสาระครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถาม

1.1 กำหนดประเด็นสำคัญเพื่อจัดทำแบบสอบถาม

1.2 นำร่างแบบสอบถามให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของประเด็นคำถาม

1.3 กำหนดคำถามในแบบสอบถามโดยแยกเป็น 3 ส่วน กล่าวคือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเนื้อหา การเข้าถึงรูปแบบสารสนเทศสืบเชื้อ การเข้าถึงความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสืบเชื้อ การเข้าถึงด้านแหล่งสารสนเทศสืบเชื้อ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ ได้แก่ การใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา การใช้รูปแบบสารสนเทศสืบเชื้อ การใช้ความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศสืบเชื้อ การใช้ด้านแหล่งสารสนเทศสืบเชื้อ

ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยกำหนดเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการกำหนดน้ำหนักคะแนน (Arbitrary Weighting Method) แสดงระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้อ 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้ออยู่ในระดับน้อยที่สุด

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

- ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสืบเชื้อประเภทต่างๆของธนาคารกรุงไทย
- นำข้อมูลที่ได้มากำหนดกรอบการวิจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสืบเชื้อ
- วิเคราะห์โครงสร้างแบบสอบถามตามกรอบการวิจัยที่กำหนดไว้ แล้วนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
- สร้างแบบสอบถามตามโครงสร้างของแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว

6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและให้คำแนะนำเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างแบบสอบถามพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ซิงเนื้อหา
8. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item-Objective Congruence) และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
9. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้
10. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงครั้งสุดท้ายหลังการทดลองใช้และหาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้อาศัยข้อมูลทั้งในลักษณะของข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ประกอบกัน โดยมีที่มาของข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรง

วิธีการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยการนำแบบสอบถาม ฝากให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อกับธนาคารเป็นประจำ นำไปให้กับข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาธนบุรี ตอบแบบสอบถาม แล้วนำกลับมาคืนให้ภายหลัง

อีกส่วนหนึ่งให้กับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับธนาคารโดยตรง กรอกแบบสอบถาม ณ ที่ทำการสาขาธนบุรี ซึ่งใช้เวลารวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 1 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งได้มาจากการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่ นิตยสาร งานวิจัย วารสาร สถิติ ข้อมูลต่างๆ ของสินเชื่อในพื้นที่ และอินเทอร์เน็ต นำมาสรุปเป็นประเด็นในการนำเสนอในงานวิจัย

## วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

คัดเลือกแบบสอบถามที่มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อที่สมบูรณ์ มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

1. ค่าร้อยละ(Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean =  $\bar{x}$ ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)ใช้ในการวิเคราะห์
3. ค่าที (T- Test)
4. วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance)
5. แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า พิจารณาค่าน้ำหนักจากน้อยที่สุด ถึงมากที่สุด 5 ระดับ ผู้วิจัยการแบ่งตามเกณฑ์ของเบส (Best, 1977) สูตรการหาค่า (วิชิต อุอิน, 2550, หน้า 270)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

### ระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อ

4.21 –5.00	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อมากที่สุด
3.41 –4.20	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อมาก
2.61 –3.40	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อปานกลาง
1.81 –2.60	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อน้อย
1.00 –1.80	หมายถึง	มีการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสินเชื่อที่น้อยที่สุด

## 6. ทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความต้องการ การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย สาขาพระราชวังตามปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทสินเชื่อและสถานะการรับบริการ โดยใช้ ANOVA และโดยการ ทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ค่าดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- 1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of item-objective Congruence) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมทั้งหมด สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

- 2) ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งหมดลบคะแนนข้อนั้น โดยใช้สูตรดังนี้ คือ

$$r_{i(x-i)} = \frac{r_{xi} s_x - s_i}{\sqrt{s_i^2 + s_x^2 - 2r_{xi} s_x s_i}}$$

เมื่อ  $r_{i(x-i)}$  แทน สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งหมดลบคะแนนข้อนั้น

$r_{xi}$  แทน สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งหมด

$s_x$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมทั้งหมด

$s_i$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนแต่ละข้อ

3) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรของครอนบาช

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของการแปรปรวนของแต่ละข้อ
	$s_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

## 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

2) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
-------	---	-----	--------------------------------------



$X$	แทน	ข้อมูลแต่ละจำนวน
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$n$	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

4) การทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบที (t-test)

ถ้า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$  ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}}$$

$$S_p^2 = \frac{(N_1 - 1)S_1^2 + (N_2 - 1)S_2^2}{N_1 + N_2 - 2}$$

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

ถ้า  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$  ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{N_1}\right)^2}{N_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{N_2}\right)^2}{N_2 - 1}}$$

เมื่อ  $\bar{x}_1, \bar{x}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

$S_1^2, S_2^2$  แทน ความแปรปรวนของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2

ตามลำดับ

$N_1, N_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

$S_p^2$  แทน ความแปรปรวนร่วม (Pooled Variance)

5) วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance = ANOVA)

$$\text{สูตรคำนวณคือ } F = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม}}{\text{ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม}} = \frac{\text{MSB}}{\text{MSW}}$$

Prince of Songkla University  
Pattani Campus