

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารแคนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายบ่อญ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารแคนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายบ่อญ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ จำกัดตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีกระบวนการ และขั้นตอนดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่มาใช้บริการ ธนาคาร แคนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายบ่อญ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 135 คน (ที่มา : ธนาคารแคนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายบ่อญ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เดือน มีนาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่มาใช้บริการ ธนาคาร แคนด์ แอนด์ เહ้าส์ เพื่อรายบ่อญ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sample) และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ปัจจัยในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อท่องเที่ยวอาศัย แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านการจัดทำหน่วย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านกระบวนการ
- ด้านลักษณะทางกายภาพ
- ด้านบุคลากร

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิกิร์ท (Likert) จำนวน 27 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำ답นั้น เช่น การสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอล法ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9154

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อท่องเที่ยวอาศัยกับ ธนาคารແລນດ์ ແອນດ ເຊົ້າສ ເພື່ອรายຍ່ອຍ ຈຳກັດ (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 100 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนน ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum f_x}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum f_x$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร} \quad SD = \sqrt{\frac{\sum f x^2}{n} - \left[\frac{\sum f x}{n} \right]^2}$$

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum f x$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum f x^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละจํานวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\overline{x}_1 - \overline{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$\overline{x}_1, \overline{x}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance) (Best and Kahn, 1998,

p.406)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F	=	อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
MS_b	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคุณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

$$\text{สูตร } LSD = t_{\alpha} \sqrt{MS_w \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

เมื่อ	LSD	=	Least Significant Difference
	t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n_1, n_2	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2