

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของผู้ประกอบการ SMEs ต่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จึงได้เสนอวิธีการและการออกแบบงานวิจัยสำหรับการศึกษาเรื่องดังกล่าวตามลำดับดังต่อไปนี้

#### รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง โดยวัดครั้งเดียว ณ เวลาใดเวลาหนึ่งที่ศึกษา (Cross Sectional Study)

#### ประชากรและวิธีการเลือกตัวอย่าง

1. ศึกษาประชากรตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการ SMEs ทุกประเภทกิจการ ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่ถูกเลือกมาจากรายชื่อเพื่อใช้เป็นตัวแทนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 1,000 ราย

1.1 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ทำการศึกษาประกอบด้วย ผู้ประกอบการ SMEs ทุกประเภทกิจการที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ และได้รับอนุมัติวงเงิน กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 442 ราย (ข้อมูลจาก สำนักงานภูมิภาคชลบุรี บมจ.ธนาคารกรุงไทย) โดยการกำหนดขนาดของตัวอย่างใช้วิธีของ Taro Yamane ตามตารางในภาคผนวก และผู้วิจัยได้ทำการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ของประชากรที่ศึกษา

1.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การสุ่มที่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม (Probability Sampling) คือการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือ แบบใช้วิจารณญาณ (Judgement Sampling) การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีนี้เป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยพิจารณาว่าควรให้หน่วยใดเป็นตัวอย่าง เนื่องจากเห็นว่าเหมาะสมหรือมีข้อจำกัดบางอย่างทำให้ต้องเลือกดังต่อไปนี้



2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ คือ องค์ประกอบของผู้ประกอบการ

2.2 ตัวแปรตามคือ ความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ

3. ระยะเวลาที่ศึกษา อยู่ระหว่างช่วงวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2550 รวม 4 เดือนดังนั้นประชากรจึงหมายถึงรวมในช่วงที่ศึกษาเท่านั้น

### เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจนี้ใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สนใจศึกษาคือแบบสอบถาม สำหรับการสร้างแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดตามผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของผู้ประกอบการ SMEs ต่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพทั่ว ๆ ไปของกิจการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยเก็บรวบรวมเป็นเอกสาร บทความจากหนังสือ ตลอดจนแนวความคิดเห็นจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ เว็บไซต์ และรายงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ จากห้องสมุดของสถาบันการศึกษา แหล่งข้อมูลสาธารณะ เป็นต้น ข้อมูลสำคัญ ๆ ที่รวบรวมมาได้นั้น นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาระบุตัวแปรและตั้งคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาและประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบหรือสองคำตอบ (Multiple Choice Questions and Dichotomous Questions) ทั้งนี้ ส่วนคำถามแบบปลายเปิด จะเปิดโอกาสให้ผู้ตอบระบุคำตอบและแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ประกอบการ SMEs
  - ส่วนที่ 2 ความสำเร็จในการสนับสนุนวงเงินสินเชื่อจาก บมจ. ธนาคารกรุงไทย
  - ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย
  - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

### การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการกำหนดการสร้างตามลำดับ โดยการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ หนังสือตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ทบทวนวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวบรวมสาระ และเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของผู้ประกอบการ SMEs ต่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการกิจการ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพ การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญและผู้รอบรู้เฉพาะเรื่อง จากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับลักษณะของคำถาม (Index of Consistency) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและกำหนดให้มีแบบเลือกตอบ คือ สำคัญและไม่สำคัญ และช่องการแก้ไขปรับปรุงข้อความ โดยให้มีการแทนค่าคำตอบ ดังนี้

1. คำตอบว่าสำคัญ ผู้วิจัยให้มีคะแนนเท่ากับ 1
2. คำตอบว่าไม่สำคัญ ผู้วิจัยให้มีค่าเท่ากับ 0

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยทำการหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of Consistency หรือ IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้คือ

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  แทน ผลรวมจากคะแนนรายชื่อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

เมื่อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อย่อยแล้ว ค่า IOC ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.80 ขึ้นไป จึงถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ดังนั้นข้อคำถามที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.80 จึงต้องถูกตัดทิ้ง ซึ่งพบว่าข้อคำถามที่ต้องตัดทิ้งไปดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ไม่มีข้อคำถามที่ต้องตัดทิ้ง เพราะมีค่า IOC เท่ากับ 0.80

แบบสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการพิจารณาสินเชื่อที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ที่ต้องตัดทิ้ง คือ 11 และ 15 เพราะมีค่า IOC เท่ากับ 0.60

แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลากรของธนาคารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ไม่มีข้อคำถามที่ต้องตัดทิ้ง เพราะมีค่า IOC เท่ากับ 0.80

แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ที่ต้องตัดทิ้ง คือ 24 เพราะมีค่า IOC เท่ากับ 0.60

นำแบบสอบถามที่หาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of Consistency หรือ IOC) ที่ถูกตัดทิ้งแล้วให้คณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและทำการทดสอบก่อน (Pre-test) จำนวน 15 ชุด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและดำเนินการแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มประชากร และได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Pre-test) จำนวน 15 คน คือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย นอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แล้วนำมาปรับปรุงข้อคำถามที่อาจคลุมเครือให้ชัดเจน รวมทั้งหาความเที่ยง (Reliability) และ ความตรง (Validity) ของข้อคำถามในแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริงด้วย โดยคำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ อัลฟา ของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามที่รัตนศิริพานิช (2532, หน้า 182-185) ได้เสนอไว้

$$R_{\alpha} = \frac{k}{k-1} \left( \frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right)$$

เมื่อ  $r_{\alpha}$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

$k$  คือ จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum Si^2$  คือ ผลรวมของความแปรปรวนของข้อสอบแต่ละข้อ

$St^2$  คือ ความแปรปรวนของแบบสอบถามทุกข้อทั้งในส่วนที่ต้องการ

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ ) - Coefficient (โดยวิธีการคำนวณของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งได้ค่าอัลฟา เท่ากับ 0.7688

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ออกไปพบกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยการนำแบบสอบถามส่วนหนึ่งไปให้กับแผนกงานสินเชื่อของสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self Administrative) และได้พูดคุยเพื่อสร้างสัมพันธภาพ จากนั้นขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย และพยายามจูงใจ โดยเน้นให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้

## วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับแล้วลงรหัสข้อมูลตามคู่มือลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows Version 15.0 เพื่อประมวลผลต่อไป

ตารางที่ 3-1 การกำหนดน้ำหนักคะแนนในแบบสอบถาม

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

ตารางที่ 3-2 เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	น้อย
2.50 – 3.49	ปานกลาง
3.50 – 4.49	มาก
4.50 – 5.00	มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ การอธิบายถึงโครงสร้างทั่วไปของตัวอย่างที่ศึกษาในลักษณะต่าง ๆ คือ ประเภทธุรกิจ ลักษณะของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ความสำเร็จในการสนับสนุนสินเชื่อ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของผู้ประกอบการ SMEs โดยอาศัยค่าความถี่และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอ้างอิง คือ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย สำหรับการทดสอบสมมติฐานแสดงรายละเอียดสมมติฐานการวิจัย คือ

องค์ประกอบของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน โดยสถิติวิธีการทดสอบเพียร์สัน ไคสแควร์ มีค่าอัลฟา เท่ากับ 0.8063

การทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ด้วยระดับนัยสำคัญ .05