

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Study) และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เช่น ตำรา หนังสือเอกสาร (Documentary Study) ดังวิธีการตามลำดับต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2551 (เดือนมกราคม-เดือนกันยายน 2551) จำนวน 965 ราย (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ 2550 : 5)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2551 (เดือนมกราคม-เดือนกันยายน 2551) จำนวน 283 ราย ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้มาโดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีของ Taro Yamane ณ ระดับความคลาดเคลื่อน .05 โดยใช้สูตร ดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการเลือกตัวอย่าง

จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยการจับฉลาก จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามมีลักษณะให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านตลาดบริการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert' Scale) จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิด 7 ข้อ

## 3. การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพ ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากาฬสินธุ์ ตลอดจนคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

3.2 กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหา แบบสอบถามที่ต้องการ โดยศึกษาจากวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 สร้างแบบสอบถามและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำตอบในแต่ละข้อ

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิดนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาที่จะทำการสำรวจแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ

3.4.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

3.4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รุ่งศักดิ์ วัฒมาศ วุฒิการศึกษา บธ.ม. (การตลาด) ตำแหน่งประธานสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

3.4.4 อาจารย์ นิตยา บรรเทา วุฒิการศึกษา วท.ม. (สถิติประยุกต์) ตำแหน่งอาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ และการประเมินผลการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในด้านสถิติ และการประเมินผล

3.4.5 คุณทศพร เสวทวงษ์ วุฒิการศึกษา บธ.ม. (การตลาด) ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ภาษา

3.4.6 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้ความเห็นชอบความต่อเนื่องของเนื้อหา ความตรงเชิงโครงสร้าง และความเหมาะสมของภาษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.4.7 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาโดยนำไปใช้ทดลองเก็บข้อมูลที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามแบบของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient :  $\alpha$ ) เพื่อดูค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เมื่อทำการทดลองแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.7625

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

4.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 283 ฉบับ ด้วยตนเอง และโดยวิธีส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พร้อมซองจดหมายตอบกลับ โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 2 สัปดาห์ และทำการโทรศัพท์สอบถามติดตามกรณีที่ยังไม่ได้ แบบสอบถาม

- 4.3. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 30 วัน
- 4.4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
- 4.5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 5.1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ สร้างคู่มือลงรหัสและลงรหัสข้อมูล
- 5.2. นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตาราง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1
- 5.3. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านตลาดบริการ ใช้วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (Best : 1999. อ้างถึงใน วันชัย คำเจริญ 2545. : 77) ดังนี้
  - ระดับคะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
  - ระดับคะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก
  - ระดับคะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
  - ระดับคะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
  - ระดับคะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 5.4. เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาคเหนือ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และขนาดของครอบครัว ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปรพร้อมกัน (Multivariate analysis of variance) หรือที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า Manova และวิเคราะห์ตัวแปรรายด้านโดยใช้การทดสอบแต่ละตัวแปร (Univariate test) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
- 5.5. สอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้ (Content Analysis) วิธีสรุปเรียงตามลำดับความถี่ของข้อเสนอแนะด้วย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

6.1 การหาขนาดตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane ณ ระดับความคลาดเคลื่อน .05

6.2 ทดสอบความเชื่อมั่นได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เป็นวิธีประมาณความเที่ยงของเครื่องมือที่มีมาตรวัดแต่ละข้อให้คะแนนได้หลายระดับ เช่น 1,2,3,4,5 เหมาะสำหรับวัดความคงที่ภายใน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการวัดความสม่ำเสมอของข้อคำถามทั้งหมดว่า สามารถวัดเรื่องเดียวกันได้มากน้อยเพียงใด เครื่องมือที่มีความเที่ยงสูงจึงเป็นเครื่องมือที่เชื่อถือได้ ผลการวัดที่ยอมรับได้และมีความถูกต้องสูง ปกติความเที่ยงมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะยอมรับว่ามีความเที่ยงหรือเชื่อถือได้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535. : 96) โดยมีสูตรดังนี้

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

$\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์คงที่ภายใน

K = จำนวนข้อทั้งหมด

$s_i$  = ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$s_x$  = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 6.3 สถิติเชิงพรรณนา (Description Static)

#### 6.3.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร : ค่าร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

$$\text{จำนวนร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่มี} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$$

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

#### 6.3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร} \quad \text{ค่าเฉลี่ย} \quad \bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
f	=	ความถี่
$\sum fx$	=	ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณค่าเฉลี่ย
N	=	ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด

### 6.3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ((Standard Deviation)

$$\text{สูตร } S = \sqrt{\frac{n \sum fd^2 - (\sum fd)^2}{n(n-1)}}$$

S	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	=	จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
i	=	อันตรภาคชั้น
f	=	ความถี่ในแต่ละอันตรภาคชั้น
d	=	$\frac{\text{ค่ากึ่งกลางอันตรภาคชั้น} - \text{ค่าเฉลี่ยสมมติ}}{\text{อันตรภาคชั้น}}$

6.4 สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance) หรือที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า MANOVA การวิเคราะห์ MANOVA ถูกนำมาใช้เนื่องจากการศึกษานี้มีตัวแปรตามมากกว่า 2 ตัว และตัวแปรตามที่มี ความสัมพันธ์กัน การวิเคราะห์ MANOVA ช่วยเพิ่มอำนาจการทดสอบ (Power) การคำนวณและแปลผลทำได้ง่ายขึ้นเพราะเป็นการทดสอบสมมติฐานในคราวเดียวกันทำให้ลดความผิดพลาดที่อาจเกิด จากความคลาดเคลื่อนในการตัดสินใจ

#### ข้อตกลงเบื้องต้นของ MANOVA

MANOVA มีข้อตกลงเบื้องต้นคล้ายกับ ANOVA แต่ขยายเพิ่มในกรณีตัวแปรตามหลายตัวดังนี้

1. ความเป็นอิสระ ค่าที่สังเกตได้ควรเป็นอิสระกันทางสถิติ
2. การสุ่มตัวอย่างข้อมูลควรมาจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาจากประชากรที่สนใจศึกษา และวัดข้อมูลในระดับช่วง (interval scale) ขึ้นไป



3. Multivariate normality ใน ANOVA เราจะสมมติว่าตัวแปรของการแจกแจงปกติภายในแต่ละกลุ่ม ในกรณีของ MANOVA เราจะสมมติว่าตัวแปรตามมีการแจกแจงปกติของทุกตัวแปรในแต่ละกลุ่ม

4. ความเป็นเอกพันธ์ของเมตริกความแปรปรวนร่วม ใน ANOVA มีข้อตกลงเกี่ยวกับความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มเป็นเอกพันธ์กันใน MANOVA เราต้องสมมติว่าตัวแปรตามแต่ละตัวมีความเป็นเอกพันธ์กันในแต่ละกลุ่ม ข้อตกลงเบื้องต้นนี้ ตรวจสอบโดยการทดสอบความเท่ากันของเมตริกความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของประชากร

#### การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น

โดยมากข้อตกลงเบื้องต้นสามารถตรวจสอบได้ด้วยวิธีการเดียวกันกับ ANOVA มีข้อตกลงเบื้องต้นที่เพิ่มขึ้นมาคือ การแจกแจงพหุตัวแปรเป็น โค้งปกติ และความเป็นเอกพันธ์ของเมตริกความแปรปรวนร่วมที่ต้องการกระบวนการตรวจสอบที่แตกต่างกัน ข้อตกลงเบื้องต้นการเป็น โค้งปกติของพหุตัวแปร ไม่สามารถทดสอบได้ด้วย spss และมีเฉพาะการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการเป็น โค้งปกติของตัวแปรเดียว โดยวิเคราะห์ตัวแปรตามทีละตัว ซึ่งง่ายที่จะใช้และมีประโยชน์ เพราะการเป็น โค้งปกติของตัวแปรเดียวเป็นเงื่อนไขการเป็น โค้งปกติของพหุตัวแปร แต่ไม่รับประกันว่าจะ Multivariate Normality ดังนั้น กระบวนการนี้ดีที่สุดที่เราสามารถทำได้

ข้อตกลงเบื้องต้นของการเท่ากันของเมตริกความแปรปรวนร่วม ข้อตกลงเบื้องต้นนี้ง่ายในการตรวจสอบด้วยการทดสอบของลาเวน หากการทดสอบลาเวนไม่มีนัยสำคัญสำหรับตัวแปรตามแต่ละตัว อย่างไรก็ตาม กรณีตัวแปรหลายตัว ควรจะเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม โดยใช้ Box's M test การทดสอบนี้ควรจะไม่มีนัยสำคัญ