บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อศึกษากรรมวิธีการใช้ ปัญหาและอุปสรรคของระบบเพื่อการบริหารงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย ข้อมูลทางด้านงานปฏิบัติการ และงานบริหาร รวมทั้งการนำระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบช่วยการตัดสินใจของผู้บริหาร

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายหรือผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อหรือเทียบเท่า และระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานอำนวยสินเชื่อหรือพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ ส่วนสถาบันการเงินที่ทำการศึกษานี้ เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารของรัฐ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทประกันภัย และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

จำนวนประชากรในการศึกษา ได้มาจากทะเบียนรายชื่อสมาชิกของสมาคมสินเชื่อที่อยู่อาศัย ประเภทสถาบันการเงิน จำนวนทั้งสิ้น 42 สถาบัน แยกเป็น ธนาคารพาณิชย์ 15 แห่ง ธนาคารของรัฐ 2 แห่ง บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 22 แห่ง และบริษัทประกันชีวิต 3 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1.1 ประเภทของเครื่องมือ

เนื่องด้วยประชากรในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารสินเชื่อ และพนักงานสินเชื่อ ผู้วิจัยจึงได้สร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยแยกออกเป็น 2 กลุ่มเช่นกัน (ตามลักษณะการใช้ระบบของแต่ละกลุ่ม) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้จัดทำแบบสอบถาม ซึ่งมีรูปแบบ 3 แบบ ดังนี้

1) แบบเลือกตอบ (Check - off question)

2) แบบแสดงความคิดเห็น โดยการเลือก (Opinion or choice question) กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 1, 2, 3, 4, และ 5 โดยมีความหมายดังนี้

1 หมายถึง มากที่สุด

2 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

4 หมายถึง น้อย

5 หมายถึง น้อยที่สุด

3) แบบเติมคำในช่องว่าง (Fill in the Blank Question)

1.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

กำหนดตัวแปรที่ศึกษาจากรายงานการวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาสามารถจำแนกตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยตามกลุ่มประชากรได้ดังนี้

กลุ่มผู้บริหารจำแนกตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะผู้บริหารสินเชื่อ ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 4 ตัว คือ

1) ประเภทของสถาบันการเงิน

2) สาขาวิชาการศึกษา

3) ระยะเวลาการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย

4) การศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ตัวแปรด้านแนวความคิดและการใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 11 ตัว คือ

1) ระยะเวลาการใช้ระบบสารสนเทศ
2) หน่วยงานที่รับผิดชอบระบบสารสนเทศ
3) ค่าใช้จ่ายในการจัดหาระบบสารสนเทศ
4) จำนวนบุคลากรระบบสารสนเทศ
5) ขนาดของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์
6) การผลิตโปรแกรมคอมพิวเตอร์
7) การใช้ระบบโทรคมนาคม
8) ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้ระบบสารสนเทศ
9) หน้าที่ของระบบสารสนเทศ
10) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ
11) คุณภาพของระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ตัวแปรด้านการใช้ระบบสารสนเทศช่วยการตัดสินใจของผู้บริหาร ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 10 ตัว คือ

1) การใช้ระบบสารสนเทศกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย
2) การใช้ระบบสารสนเทศแยกตามวัตถุประสงค์
3) เอกสารหรือรายงานจากเครื่องพิมพ์
4) เอกสารหรือรายงานจากจอภาพคอมพิวเตอร์
5) ปัญหาหรือความยุ่งยากในการบริหารงานสินเชื่อ
6) การใช้ระบบสารสนเทศผ่อนคลายปัญหางานสินเชื่อ
7) ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยการตัดสินใจ
8) การใช้ระบบสารสนเทศกับงานบริหาร/ปฏิบัติการ
9) ระบบสารสนเทศกับระดับการตัดสินใจของผู้บริหาร
10) ขนาดของสถาบันการเงินที่ควรใช้ระบบสารสนเทศ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 ตัวแปรทางด้านปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศประกอบด้วยตัวแปรย่อย 6 ตัว คือ

1) ปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) ปัญหาทางด้านฐานข้อมูล

3) ปัญหาทางด้านบุคลากรสารสนเทศ

4) ปัญหาทางด้านระหว่างหน่วยงานสินเชื่อกับหน่วยงานสารสนเทศ

5) ปัญหาทางด้านประโยชน์ของการใช้ระบบสารสนเทศ

6) ปัญหาทางด้านความคุ้มค่าของสารสนเทศ

กลุ่มพนักงานสินเชื่อจำแนกตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ตัวแปรทางด้านลักษณะของพนักงานสินเชื่อ ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 4 ตัว คือ

1) ประเภทของสถาบันการเงิน

2) สาขาวิชาการศึกษา

3) ระยะเวลาการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย

4) การศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ตัวแปรทางด้านการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อประกอบด้วยตัวแปรย่อย 7 ตัว คือ

1) ระยะเวลาการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ช่วยปฏิบัติงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย

2) การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์กับกระบวนสินเชื่อที่อยู่อาศัย

3) การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยการปฏิบัติงาน

4) แหล่งข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์สินเชื่อ

5) ความต้องการข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้

6) เวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงานวิเคราะห์สินเชื่อ

7) การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยลดเวลาการทำงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ตัวแปรทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 5 ตัว คือ

1) ความต้องการหรือความคาดหวังที่มีต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

2) สาเหตุความผิดพลาดของรายการข้อมูลผู้กู้

3) ปัญหาหรือความยุ่งยากในการปฏิบัติงานสินเชื่อ

4) การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของปัญหางานสินเชื่อ

5) การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยการอนุมัติสินเชื่อของหัวหน้างานหรือผู้บริหาร

ตอนที่ 4 ตัวแปรทางด้านปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศประกอบด้วยตัวแปรย่อย 5 ตัว คือ

1) ปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

2) ปัญหาทางด้านฐานข้อมูลของผู้กู้

3) ปัญหาระหว่างหน่วยงานสินเชื่อกับหน่วยงานสารสนเทศ

4) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศ

5) ความต้องการให้ระบบสารสนเทศช่วยการปฏิบัติงาน

2. <u>การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม</u>

2.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Vality) ผู้วิจัยได้ทำการประเมินข้อความหรือคำถามโดยเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของการวิจัยกับแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาช่วยพิจารณาสาระหรือความจริง หรือความเห็นที่จะได้รับการตอบว่าสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่ ล้วทำการปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้งข้อความที่ไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายการวิจัย

2.2 การทดสอบกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้บริหารสินเชื่อและพนักงานสินเชื่อ จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

การทดสอบครั้งที่ 1 ได้ทำการทดสอบกับพนักงานสินเชื่อที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่อยู่อาศัยของสมาคมสินเชื่อที่อยู่อาศัย เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2537 ณ อาคารศศปฐศาลา สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 15 ราย พบว่ามีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข 2 ประการ คือ (1) ข้อคำถามที่ใช้วัดอันดับการใช้หรือปัญหาต่าง ๆ ผู้วิจัยต้องการให้ผู้ตอบเลือกตอบโดยการจัดอันดับตัวเลือกแต่ละตัวเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ผู้ตอบบางท่านเลือกตอบในลักษณะการจัดอันดับซ้ำกัน เช่น การให้อันดับที่ 1 ทั้งสองตัวเลือก (2) ข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือเติมคำในช่องว่าง ผู้ตอบมักจะละเลยการตอบคำถามนั้น

ผู้วิจัยจึงได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงแบบสอบถาม ตามลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น คือ (1) เพิ่มเติมข้อความใช้อธิบายคำถาม เช่น โปรดจัดอันดับ และการเน้นข้อความให้ค่าตัวเลขแสดงอันดับ (1 = มากที่สุด 5 = น้อยที่สุด) (2) นำคำตอบจากแบบสอบถามชนิดเติมคำในช่องว่างมาประมวลคำตอบ แล้วจึงแก้ไขคำถามนั้นเป็นแบบเลือกตอบและมีตัวเลือกสุดท้ายเป็นแบบเติมคำในช่องว่าง เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

การทดสอบครั้งที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทดสอบกับพนักงานสินเชื่อจำนวน 5 ราย ปรากฏว่าคำถามใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ กลุ่มตัวอย่างเข้าใจคำถามและให้ความร่วมมือในการตอบคำถามมากกว่าการทดสอบครั้งที่ 1 มีคำถามบางข้อที่ควรปรับปรุงข้อความให้มีความต่อเนื่องและกระทัดรัด ผู้วิจัยจึงได้ทำการแก้ไขแล้วจึงนำไปใช้ทดสอบเพื่อการวิจัยต่อไป

การทดสอบครั้งที่ 3 ได้ทำการทดสอบแบบสอบถามกับผู้บริหารสินเชื่อจำนวน 3 ราย ปัญหาที่พบคือ ผู้บริหารสินเชื่อไม่มีเวลาว่างพอที่จะตอบแบบสอบถามได้ในทันที เนื่องจากมีภาระงานที่ต้องกระทำเร่งด่วน แต่รับรองว่าจะตอบแบบสอบถามในโอกาสต่อไป ผู้วิจัยจึงได้ฝากแบบสอบถามไว้และได้ไปรับแบบสอบถามคืนภายใน 3 วัน ปรากฏว่า แบบสอบถามที่ได้รับมีการตอบครบถ้วน และกลุ่มตัวอย่างยังช่วยกรุณาแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมให้อีก ผู้วิจัยจึงได้ประมวลคำตอบและใช้เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมสำหรับคำถามแบบเลือกตอบด้วย

เนื่องจากผู้บริหารสินเชื่อมีภาระงานมาก เช่น การเข้าประชุม หรือการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ ทำให้ไม่มีเวลาว่างมากนัก การทดสอบแบบสอบถามในครั้งที่ 2 จะเป็นการ

รบกวนการทำงานของท่าน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบเพียงครั้งเดียว หลังจากแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว จึงใช้แบบสอบถามนั้นสำหรับทดสอบเพื่อการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามโดยใช้วิธีการ 2 แบบ คือ การนำไปส่งถึงตัวและไปรับกลับคืนมา โดยการส่งไปยังพนักงานของสถาบันการเงิน (ที่รู้จักคุ้นเคยกับผู้วิจัย) และพนักงานนำไปส่งต่อกับกลุ่มตัวอย่าง สถาบันการเงินทุกแห่งจะได้รับแบบสอบถาม 2 ชุด คือ ผู้บริหารสินเชื่อและพนักงานสินเชื่อ รวม 20 ชุด ส่วนผู้บริหารได้รับคืน 9 ชุด และกลุ่มพนักงานสินเชื่อได้รับคืน 8 ชุด

จัดส่งทางไปรษณีย์ ได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากทะเบียนสมาชิกสมาคมสินเชื่อที่อยู่อาศัย ประเภทสถาบันการเงิน จำนวน 29 สถาบัน และจากแหล่งอื่นอีก 2 สถาบัน รวมเป็น 32 สถาบัน ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามของทั้งสองกลุ่มรวมในซองเดียวกัน และได้ใส่ซองเปล่าพร้อมจ่าหน้าซองถึงที่อยู่ของผู้วิจัย พร้อมทั้งติดแสตมป์และใส่รวมไปกับซองคำถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้รับแบบสอบถามคืนมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้วิจัยจึงได้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารสินเชื่อทุกคนของสถาบันการเงิน ในกรณีที่สถาบันนั้นได้จดทะเบียนสมาชิกไว้มากกว่า 1 คน เป็นจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 41 ชุด (สถาบันการเงิน 32 แห่ง) โดยการส่งทางไปรษณีย์นี้จะไม่มีรายชื่อซ้ำซ้อนกับการนำไปส่งถึงตัว

ผู้วิจัยได้นำส่งทางไปรษณีย์เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2538 กำหนดรับคืนทางไปรษณีย์เช่นกันภายในวันที่ 31 มกราคม 2538 และได้รับคืนในระหว่างวันที่ 2 - 16 กุมภาพันธ์ 2538 แยกเป็นผู้บริหารจำนวน 13 ชุด ของจำนวนพนักงานสินเชื่อจำนวน 15 ชุด

จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับทั้งสิ้น แยกเป็นผู้บริหารจำนวน 22 ชุด และพนักงานสินเชื่อจำนวน 23 ชุด รวม 45 ชุด จากที่ส่งไปทั้งสิ้น 86 ชุด คิดเป็นร้อยละ 52.32

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จึงทำการแจงนับปรากฏว่ามีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 22 ชุด แยกเป็น ธนาคารพาณิชย์ 6 ชุด ธนาคารของรัฐ 3 ชุด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 8 ชุด บริษัทประกันชีวิต 4 ชุด และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ 1 ชุด

1. การเตรียมข้อมูล

1.1 การตรวจสอบข้อมูล ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม รวมทั้งได้ตรวจสอบและเปรียบเทียบคำถามที่มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน เช่น ระยะเวลาการใช้ระบบสารสนเทศกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยการปฏิบัติงานว่า เป็นระยะเวลาเดียวกันหรือไม่ ปรากฏว่า แบบสอบถามทุกฉบับมีความครบถ้วนสมบูรณ์

1.2 การออกแบบรหัสข้อมูล (Data Coding Form) เป็นขั้นตอนการออกแบบรหัสข้อมูล เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC$^+$ โดยได้แยกฐานข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 แฟ้มข้อมูล คือ

- กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วยตัวแปรแบบตัวเลข (Numeric) จำนวน 123 ตัวแปร
- กลุ่มพนักงานสินเชื่อ ประกอบด้วยตัวแปรแบบตัวเลข (Numeric) จำนวน 103 ตัวแปร

1.3 การบันทึกข้อมูลคำตอบลงแบบรหัสข้อมูล เป็นขั้นตอนการส่งผ่านข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลงสู่แฟ้มข้อมูลทั้ง 2 แฟ้ม

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการบันทึกข้อมูลแล้ว ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC$^+$ release 6.0 for window (Statistical Package for Social Science for window) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ รายละเอียดการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1 ค่าสถิติทั่วไป เป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงทั่วไป โดยใช้กับคำถามแบบการเลือกตอบ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เช่น ขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์

2.2 การจัดลำดับความสำคัญโดยการถ่วงน้ำหนัก (Weighting) โดยการนำค่าความถี่มาคูณด้วยค่าความถ่วงน้ำหนัก แล้วแสดงในรูปของตารางพร้อมทั้งสรุปการจัดอันดับ ใช้สำหรับคำถามแบบแสดงความคิดเห็นโดยการเลือก เช่น อันดับปัญหาทางด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

2.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสำคัญ โดยการนำเสนอในรูปตารางแสดงความสัมพันธ์ (Crosstab) เช่น สถาบันการเงินกับระยะเวลาการใช้ระบบสารสนเทศ หรือสถาบันการเงินกับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย