

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ขอบเขต การศึกษา วิธีการศึกษา สถานที่ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้างนี้จะเป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยนำแบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ Delone และ McLean (2003) มาดัดแปลงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยพิจารณาเพียง 4 ตัวแปร คือ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพการบริการ เป็นตัวแปรต้นและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นตัวแปรตาม

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้คือ พนักงานธนาคารออมสิน เขตสมุทรสาครทั้งหมด ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จำนวน 70 ราย (ที่มา: หน่วยแผนและพัฒนาสาขา ธนาคารออมสิน ภาค 4) โดยในการศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูล และแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลหลักของการศึกษาค้างนี้คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม จากพนักงานธนาคารออมสิน ที่ทำงานอยู่ในเขตสมุทรสาคร จำนวน 10 สาขา กับ 1 เขตสำนักงาน ที่เคยใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ จำนวน 70 ราย

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในธนาคาร เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวัน และระบบที่เคยใช้งาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าสหสัมพันธ์ (Correlation)

สำหรับคำถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ต่อการใช้งาน และข้อมูลเกี่ยวกับความความพึงพอใจต่อการใช้งาน ใช้มาตรวัดแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) เพื่อวัดความคิดเห็นและความพึงพอใจ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

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

ดังนี้

การแปลความหมายค่าของคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งช่วงแบบไม่เท่ากันออกเป็น 5 ระดับ

| | |
|--------------------------------|--|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 | ความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 | ความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับมาก |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 | ความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 | ความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับน้อย |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 | ความคิดเห็น/ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น แจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ จำนวน 70 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient α) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) โดยค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยค่าที่ใกล้เคียง 0.7 เป็นต้นไปแสดงว่ายอมรับว่ามีความเชื่อมั่น (Reliability) จากผลการทดสอบแบบสามารถหาค่าอัลฟาได้ดังนี้ คุณภาพสารสนเทศ เท่ากับ 0.850 คุณภาพระบบ เท่ากับ 0.831 คุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.906 และความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เท่ากับ 0.883

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

- 1 H_0 : คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

H_1 : คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 2 H_0 : คุณภาพสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ

H_1 : คุณภาพสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ
- 3 H_0 : คุณภาพระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ

H_1 : คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ

- 4 H_0 : คุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ
- H_1 : คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีดังนี้ (กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์, 2554:ออนไลน์)

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) | การแปลผล |
|-------------------------------|----------------------------|
| 0.50-1.00 | มีความสัมพันธ์ระดับสูง |
| 0.30-0.49 | มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง |
| 0.10-0.29 | มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ |
| 0.00 | ไม่มีความสัมพันธ์ |

3.3 สถานที่ในการศึกษา และรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 10 สาขา และ 1 สำนักงานเขต

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนกันยายน 2557 และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ถึงเดือนกันยายน 2557