

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีการดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิธีการวิจัย
- 3.2 ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกถือบัตรเครดิต
2. กำหนดปัญหางานวิจัย ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
3. กำหนดวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่สอดคล้องกับชื่อเรื่อง และประเด็นปัญหา
4. กำหนดสมมุติฐาน เพื่อเป็นแนวทางของการตอบปัญหา และวัตถุประสงค์
5. กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และสถานที่ในการศึกษาวิจัย
6. ออกแบบและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย และหาประสิทธิภาพของ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
7. เก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปทำการวิเคราะห์ผล
8. สรุปผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ผลข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะต่างๆ

3.2 ประชากรในการวิจัย และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ รวม 108,547 คน (รายงานสถิติจำนวนประชากร ประจำปี 2556

<http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/views/showDistrictData.php?rcode=11&statType=1&year=56>)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประชากร จะเลือกจำนวนประชากร และกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) และเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทำการศึกษาในครั้งนี้มีจำนวนมาก และระยะเวลาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีค่อนข้างจำกัด ผู้วิจัยจึงไม่สามารถทำการสอบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงต้องทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ดังตัวอย่างการคำนวณได้ดังต่อไปนี้ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05

แทนค่าจากสูตรจะได้

$$n = \frac{108,547}{1 + (108,547)0.05^2}$$

$$= 399.06 \text{ หรือ } 400$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 400 คน โดยความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ในการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5% หรือ 0.05 โดยจะทำการแจกแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยมีส่วนประกอบ 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ต่อเดือน จำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปิด (Closed ended question) แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปิด (Closed ended question) แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต จำนวน 20 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบ Rating Scale โดยมีการแสดงความคิดเห็นและการให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

คะแนนความสำคัญ	ระดับการให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนนแบบสอบถาม ได้แบ่งระดับเพื่อวัดความสำคัญแต่ละปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาของผู้บริโภคออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น จากสูตรความกว้างของชั้นดังนี้ (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2548)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{ค่าพิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{แทนค่า} &= (5 - 1) / 5 = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตจำนวน 12 ข้อ เป็นแบบ Rating Scale โดยมีการแสดงความคิดเห็นและการให้คะแนน 5 ระดับ

3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม มีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

3.4.1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

3.4.1.2 สร้างและปรับปรุงแบบสอบถาม ร่างแบบสอบถามของแต่ละปัจจัย โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย เรียงลำดับคำถามแยกหมวดหมู่ และตามประเภทของคำถาม

3.4.1.3 ตรวจสอบและปรับปรุงร่างแบบสอบถาม ตรวจสอบถ้อยคำและสำนวนต่างๆ ของประโยคที่ใช้ให้มีความชัดเจน

3.4.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

3.4.1.5 ทำการทดสอบหาประสิทธิภาพของแบบสอบถาม เมื่อแบบสอบถามยังไม่ได้ประสิทธิภาพ จากนั้นได้มีการปรับปรุงแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแบบสอบถาม แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง และนำไปจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

3.4.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

3.4.2.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้โดย

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา ความครอบคลุมของเนื้อหา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. รวบรวมข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปทดสอบ (Pre-test)

3.4.2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha-coefficient) ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ ค่า $\alpha \geq 0.70$ (Nunnally and Bensterin, 1994)

$$\text{จากสูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ

α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อของคำถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการตามพื้นที่เป้าหมายแบบที่กำหนดไว้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary study) ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเช่น วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป รายงานการวิจัย บทความทางวิชาการ วารสาร จุลสาร และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์กรณีศึกษา ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จะใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive method) โดยมีรูปแบบสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ 5, 4, 3, 2, 1 แทนคำตอบจากระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุดตามลำดับ โดยใช้ค่าสถิติ (Chi-Square Test) การทดสอบหาความสัมพันธ์ ไค-สแควร์ (Chi-square) เป็นการทดสอบความสอดคล้องของข้อมูล เพื่อหาความเป็นอิสระต่อกันของข้อมูลหรือทดสอบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ซึ่งเป็นการทดสอบหาความสัมพันธ์กันระหว่างการเลือกใช้บัตรเครดิตกับปัจจัยส่วนบุคคล และทดสอบหาความสัมพันธ์กันระหว่างการเลือกถือบัตรเครดิตกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความเป็นอิสระระหว่างตัวแปรในตารางไขว้มีสมมติฐานว่าตัวแปรด้านแถวกับด้านคอลัมน์มีอิสระจากกัน

ไค-สแควร์ (Chi-square) เป็นสถิติที่ใช้ในกรณีที่ต้องการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามหรือตัวแปรที่มีระดับการวัดแบบกลุ่มหรือแบบอันดับ และเสนอข้อมูลในรูปตารางแสดงด้วยความถี่ สัดส่วน หรือร้อยละก็ตาม โดยที่ตัวแปรแต่ละตัวหรือข้อมูลแต่ละชุดแบ่งออกเป็นประเภทหรือกลุ่มย่อยตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป โดยมีข้อสมมติฐานว่าแต่ละกลุ่มชั้นของตัวแปรอิสระ ไม่มีผลแตกต่างกันต่อตัวแปรตาม การทดสอบไค-สแควร์แบบสองตัวแปรนี้ เป็นการทดสอบที่มุ่งตรวจสอบดูว่าตัวแปรทั้งสองตัวนั้นเป็นอิสระจากกันหรือไม่ ดังนั้นการทดสอบนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน วิธีการทดสอบใช้หลักการเดียวกันกับการทดสอบสมมติฐานทั่วไป ดังนี้

2.1 ตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบ

H_0 : ลักษณะของข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

H_1 : ลักษณะของข้อมูลมีความสัมพันธ์ต่อกัน

2.2 กำหนดขอบเขตการตัดสินใจ ขอบเขตนี้กำหนดขึ้นภายใต้เส้นโค้งของการแจกแจงความน่าจะเป็นแบบไค-สแควร์ และในการเปิดค่าจากตารางไค-สแควร์นั้นค่า Degree of Freedom (df) = (r-1) (c-1)

โดยที่

r = จำนวนแถวของข้อมูล

c = จำนวนสดมภ์ของข้อมูล

ในการเปรียบเทียบจะต้องมีการกำหนดว่าจะเปรียบเทียบค่าที่มีนัยสำคัญในระดับใด หรือในการทดสอบครั้งนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$

2.3 คำนวณค่าสถิติเพื่อใช้ทดสอบ ซึ่งจะใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้ (Yamane' อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 204-205)

$$X^2 = \frac{\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c (O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

โดยที่

X^2 = สถิติไค-สแควร์

Σ = สัญลักษณ์แสดงการรวมผลตั้งแต่ช่องแรกถึงช่องสุดท้าย

O_{ij} = ความถี่ที่ได้จากการสังเกต (ข้อมูลจริง) ในแถวที่ i และสดมภ์ที่ j

E_{ij} = ความถี่ที่คาดหวัง (ข้อมูลสมมติ) ในแถวที่ i และสดมภ์ที่ j คำนวณได้จากสูตร

$$E_{ij} = \frac{(r_i)(c_j)}{N}$$

เมื่อ

r_i = ผลรวมของความถี่ในแถวที่ i

c_j = ผลรวมของความถี่ในสดมภ์ที่ j

N = ผลรวมทั้งหมดของความถี่

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานในการทดสอบหาความสัมพันธ์โดยใช้ค่า Chi-square เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อตัวแปรตามหรือไม่ ทั้งนี้โดยกำหนดให้มีระดับความเชื่อมั่นของผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับร้อยละ 95 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีหลักเกณฑ์การตัดสินใจ คือ เปรียบเทียบระดับนัยสำคัญที่ต้องการ ถ้าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าที่กำหนด คือ 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระ (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ต่อเดือน) ไม่มี

ความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในทางตรงกันข้าม ถ้าค่า Sig. คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าที่กำหนด คือ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน

2.4 สรุปผลการทดสอบ โดยการตัดสินใจจากค่าสถิติที่คำนวณได้ว่าจะอยู่ในระดับยอมรับ หรือปฏิเสธสมมติฐานที่ต้องการทดสอบ (H_0)

2.5 ข้อจำกัดของ ไค-สแควร์ ถ้าขนาดตัวอย่างใหญ่ จะทำให้ ไค-สแควร์ มีค่ามากขึ้น ด้วย โอกาสที่จะปฏิเสธ H_0 มากขึ้น และมีค่าต่ำสุดคือ 0 แต่ไม่มีค่าสูงสุด ทำให้สรุปผลการทดสอบ ทราบแต่เพียงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่