

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) โดยใช้เทคนิคการสำรวจ (survey technique) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำนวน 6 สาขา ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนประชากรที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำนวน 6 สาขา

ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
1. สาขาถนนสุระสงครามลพบุรี	2,223	81
2. สาขาวงเวียนสระแก้วลพบุรี	2,415	89
3. สาขาบึงขี้	10	7
4. สาขาโคกสำโรง	1,989	73
5. สาขาหนองม่วง	1,817	66
6. สาขาสำนารายณ์	1,951	69
รวม	10,405	385

ที่มา: (ธนาคารกสิกรไทย, 2549, พฤษภาคม 6)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้มาจากกลุ่มลูกค้าของบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) หาระดับความเชื่อมั่น 95 % หรือมีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 138) จำนวนทั้งหมด 10,405 คน และกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 ซึ่งคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้

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

- n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

$$n = \frac{10,405}{1 + 10,405(0.05)^2}$$

$$n = 386 \text{ คน}$$

ผลการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างต่ำ 386 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลการวิจัย จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถามเป็น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะ/ประสบการณ์การทำงาน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 บัณฑิตเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระยะเวลาที่ถือบัตรเครดิตจนถึงปัจจุบัน วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับ ยอดรวมค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน การถือครองบัตรเครดิตของธนาคารอื่น และ เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิต

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี โดยคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) (สุวรีย์ ศิริโกศกภิมย์, 2546, หน้า 120-121) ประกอบด้วย ข้อความที่เป็นความสำคัญแต่ละด้าน และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

คือ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) คะแนนเฉลี่ยที่ได้จะนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

โดยลักษณะของแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยมีการกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้ (ยุกท ใภยวรวรณ, 2545, หน้า 141)

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ความพึงพอใจในการบริการมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ความพึงพอใจในการบริการน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาต้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี ตำราและเอกสารงานวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี
2. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดในการวิจัยแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจทานแก้ไข
3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแบบสอบถามลงความเห็นให้คะแนนแล้ววิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (item objective congruence index : IOC)
4. นำแบบถามที่ผ่านการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (try out) จำนวน 30 ตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาแต่มีสภาพคล้ายคลึงกัน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และค่าที่ได้คือ 0.8333 ซึ่งเป็นเกณฑ์สามารถนำไปใช้ได้
6. นำแบบสอบถามมาแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่ง ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเพื่อศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก 2 ส่วน ใหญ่ๆ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สำหรับผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจความสมบูรณ์ ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับสมบูรณ์ และถูกต้องนำมาวิเคราะห์ข้อมูล
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) และโปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนดังนี้

2.1 หาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนน จากการตอบแบบสอบถามโดยแทนความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการ แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการบริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด

2.2 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ถือบัตรเครดิต จำนวนบัตรที่ถือ และความถี่ในการใช้บัตร ถ้ากลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่มจะใช้การทดสอบสมมติฐานของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ประชากรทั้งสองโดยการทดสอบค่าที (t-test) คือ เพศ และประเภทบัตรเครดิต แต่ถ้ากลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป จะใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way

ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ รายได้ต่อเดือน ซึ่งต้องการทดสอบสมมติฐานว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ไม่เท่ากัน เมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบต่อไป (post-hoc) ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกันบ้าง โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant : L.S.D.) (สุวีย์ ศิริโภคภิรมย์, 2546, หน้า 262-267)

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ด้วย ไคสแควร์ (chi-square : test of independent)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของของครอนบาค (วิราพร พงศ์อาจารย์, 2542, หน้า 178)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

α แทน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

n แทน จำนวนข้อคำถาม

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3. ค่าร้อยละ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 216)

$$\text{ร้อยละ (percentage)} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4. ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร ดังนี้ (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 181)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

\bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

5. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร ดังนี้ (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 184)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum fX^2 - (\sum fX)^2}{n(n-1)}}$$

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละคนในกลุ่มตัวอย่าง

f แทน ความถี่

$\sum fX$ แทน ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณคะแนน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

6. การหาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้ สถิติการทดสอบที (t-test)
(สุวิมล ติรกานันท์, 2548, หน้า 231)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

$$\begin{aligned} df &= (n_1 - 1) + (n_2 - 1) \\ &= n_1 + n_2 - 2 \end{aligned}$$

เมื่อ \bar{x}_1, \bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
s_1^2, s_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
s_p^2	แทน	ความแปรปรวนร่วม
n_1, n_2	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

สถิติการทดสอบเอฟ (F-test)

$$F = \frac{\text{ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม}}{\text{ความแปรปรวนภายในกลุ่ม}}$$

$$= \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$= \frac{SS_b/k - 1}{SS_w/n - k}$$

$$SS_w = \sum_{i=1}^{n_i} \sum_{j=1}^k (x_{ij} - \bar{x}_j)^2$$

$$SS_b = \sum_{j=1}^k n_j (\bar{x}_j - \bar{x})^2$$

เมื่อ SS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
SS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
x_{ij}	แทน	ค่าสังเกตแต่ละค่า

\bar{x}_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ j
n	แทน	จำนวนค่าสังเกตในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยรวม
n_j	แทน	จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

7. สูตรการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (Post Hoc Test) โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference : LSD) ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 333)

$$LSD = t_{\left(\frac{\alpha}{2}, v\right)} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ $t_{\left(\frac{\alpha}{2}, v\right)}$	แทน	เป็นค่าจากตารางการแจกแจงที่ที่ระดับนัยสำคัญ α และระดับขั้นเสรี v
v	แทน	ระดับขั้นเสรีของความผันแปรภายในกลุ่มหรือความคลาดเคลื่อนของการทดลอง
MSE	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อน
n_i, n_j	แทน	ขนาดตัวอย่างของประชากรที่ i และ j ตามลำดับ

8. สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่มี 2กลุ่ม และเป็นค่าความถี่ โดยใช้สถิติ ค่าความสัมพันธ์โดยใช้ ไคสแควร์ (chi-square) $(x)^2$

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

เมื่อ X^2	แทน	ค่าไคสแควร์ (chi-square)
O	แทน	ค่าความถี่ที่ได้จากการสังเกต
E	แทน	ค่าความถี่ที่ได้จากการคาดหวัง
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวแปร และกรณี $df = n - 1$