

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยได้จัดระเบียบวิธีวิจัยในลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยการออกแบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรทั้งหมดที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตราชบุรีบูรณะ มีจำนวนประชากร 97,273 คน เขตบางแค มีจำนวนประชากร 183,809 คน เขตธนบุรี มีจำนวนประชากร 175,768 คน เขตคลองสาน มีจำนวนประชากร 107,150 คน และเขตท่าพระ มีจำนวนประชากร 66,368 คน รวม 5 เขต มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 630,368 คน (หน่วยงานทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ปี พ.ศ. 2547)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก แต่ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถสอบถามข้อมูลจากประชากรได้อย่างทั่วถึง จึงต้องเลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนประชากร โดยใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{P(P - 1)}{\frac{e^z}{z} + \frac{P(P - 1)}{N}}$$

- เมื่อ n = ขนาดที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง
 P = อัตราส่วนของประชากรที่ต้องนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง
 z = ค่า Normal deviate ที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับให้เกิดขึ้นได้
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ในการหากลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

- n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
 p = สัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.20
 z = ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % เท่ากับ 1.96
 e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

แทนค่าจะได้

$$\begin{aligned} N &= \frac{0.20(1 - 0.20)}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.02(1 - 0.20)}{630,368}} \\ &= \frac{0.16}{\frac{0.0025}{3.8416} + \frac{0.16}{630,368}} \\ &= \frac{0.16}{0.0006507705 + 0.000002538} \\ &= \frac{0.16}{0.0006510243} \\ &= 245.77 \approx 246 \end{aligned}$$

ขนาดตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 246 คน แต่ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 250 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากสูตรการคำนวณ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่กำหนดจึงเป็นขนาดที่เหมาะสม วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกสุ่มประชากรในฟัซงธนบุรี ทั้ง

5 เขต ได้แก่ เขตราษฎร์บูรณะ เขตบางแค เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตท่าพระ จากนั้นเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Quota Sampling โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเขตละ 50 คน (50 x 5 เขต = 250 คน) ส่วนการแจกแบบสอบถามจะทำการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental Sampling) โดยสถานที่แจกแบบสอบถาม คือ ห้างสรรพสินค้าและตามบ้าน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยออกแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลทั้งทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้จัดทำคำถาม ออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เป็นการวัดโดยใช้คำถามแบบปลายปิด (closed ended) ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (multiple Choice)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เป็นการวัดโดยใช้คำถามแบบปลายปิด (closed ended) ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (multiple Choice)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ ผลกระทบของบัตรเครดิต ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ซึ่งลักษณะคำถามจะกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม โดยมีข้อที่ให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale (ฉัตรชัย ต๊ะปิ่นตา, 2544 : 80) ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริโภคในเขตราชบุรี วรรณะ เขตบางแค เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตท่าพระ เขตละ 50 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาลงรหัสของแบบฟอร์มลงรหัส (coding form) แล้วนำมาประมวลผลทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics)

นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย มาคิดแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแบบทางเดียว ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติอนุมาน โดยใช้สถิติ chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ทำการศึกษา ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

(1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (percentage)

ค่าคะแนนเฉลี่ย (arithmetic mean) ใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

(2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (inferential analysis) ในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า chi-square เพื่อทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 (ถ้วน สายชศ, 2538: 134) ดังนี้

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

โดยที่ df = เป็นองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

มีค่าเท่ากับ $(r-1)(c-1)$

O_{ij} = เป็นความถี่ของค่าสังเกตที่อยู่ในแถวที่ i และคอลัมน์ที่ j

($i = 1, 2, \dots, r$ และ $j = 1, 2, \dots, c$)

E_{ij} = เป็นความถี่ที่คาดว่าจะเป็นที่จัดอยู่ในแถวที่ i และคอลัมน์ที่ j