

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการและชำระค่าบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่างเลือกจากประชากรโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน โดยการสุ่มลูกค้าแบบสะดวก (convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และประเภทบัตรเครดิตที่ใช้ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ถูกคัดเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 35 ข้อ เพื่อใช้วัดระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิต โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ คือ

- ระดับ 5 หมายถึง สำคัญมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง สำคัญมาก
- ระดับ 3 หมายถึง สำคัญปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง สำคัญน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.675 ซึ่งถือว่ามีความน่าเชื่อถือสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากลูกค้าที่มาชำระค่าบริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 196 ฉบับ โดยวิธีสะดวก (convenience sampling) แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง โดยเก็บแบบสอบถามในช่วงวันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2559 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 196 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส (coding) ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หากความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามบตาพุด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ของลูกค้า จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามบตาพุด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ของลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลผลได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยมีเกณฑ์ในการจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายช่วงของระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิต ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตมีความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตมีความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตมีความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตมีความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตมีความสำคัญน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

สูตร	\bar{X}	=	$\frac{\sum fx}{n}$
เมื่อ	\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum fx$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร	SD	=	$\sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$
เมื่อ	SD	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum fx$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
	$\sum fx^2$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สูตร	t	=	$\frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$
เมื่อ	t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\bar{x}_1, \bar{x}_2 = \text{ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1}$$
$$\text{และกลุ่มตัวอย่างที่ 2}$$

$$s_1^2, s_2^2 = \text{ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1}$$
$$\text{และกลุ่มตัวอย่างที่ 2}$$

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน(Analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.406)

สูตร	F	=	$\frac{MS_b}{MS_w}$
เมื่อ	F	=	อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
	MS_b	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

สูตร	LSD	=	$t_\alpha \sqrt{MS_w \left[\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right]}$
เมื่อ	LSD	=	Least Significant Difference
	t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n_1, n_2	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2