

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต
กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็น
แนวทางในการกำหนด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1.1 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการผ่าน
สำนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

1.2 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
ที่ใช้บริการผ่านสำนักงานบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ที่ใช้บริการผ่านสำนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี และผู้บริการ
บัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการผ่านสำนักงาน
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2551
ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่มีทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 สามารถคำนวณได้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 48) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

(ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96)

สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 384 ราย

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 กลุ่ม เท่า ๆ กัน ซึ่งจะได้กลุ่มละประมาณ 192 ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ ผู้ใช้ บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่าง	ธนาคารกสิกรไทย	อีออน ธนสินทรัพย์
ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต	192	192

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับผู้ที่มาใช้บริการผ่านสำนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี และผู้ที่มาใช้บริการผ่านสำนักงานบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาค้นคว้าในส่วนองความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้จะเป็นเครื่องมือการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยคำถาม และมีขั้นตอนดังนี้

1. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษาจากเอกสาร ผลงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.2 สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามและคำตอบที่ต้องการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ของการวิจัย

1.3 นำแบบสอบถามให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแนะนำ เพื่อที่จะแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ดังมีรายชื่อดังนี้

1.4.1 อาจารย์จรรยาพร บุญเหลือ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ

1.4.2 คุณกฤษณ์ ไทรงาม ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทยสาขาเพชรบุรี

1.4.3 คุณน้ำมนต์ น้อยมา ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทยสาขานบ้านแหลม

1.5 ทำการทดสอบเครื่องมือ (pretest) เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปทดสอบกับผู้ที่มาใช้บริการผ่านสำนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำนวน 20 คน และผู้ที่มาใช้บริการผ่านสำนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำนวน 20 คน รวม 40 คน และไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาเพื่อพิจารณาความง่ายของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและความเข้าใจตรงกันของคำถาม เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Coefficient of Cronbach)

การให้บริการบัตรเครดิต	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	0.86
2. ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	0.80
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	0.94
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ บริการ	0.81
รวม	0.85

1.6 ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ตามเนื้อหา (Content) และ โครงสร้าง (Construct) ให้มีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

1.7 นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบก่อนนำไป เก็บรวบรวมข้อมูล

2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีทั้งแบบปลายเปิด (Open-ended Question) และแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เช่น ประเภทบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยคำถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิด และวัดระดับความคิดเห็นของการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านคุณสมบัติของบัตร

เครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ รวมข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ จากแบบสอบถามแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยจะกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนแต่ละข้อดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

กำหนดระดับค่าคะแนนเฉลี่ยพิจารณาระดับความคิดเห็นได้จัดช่วงคะแนน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 76-77) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	ไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาของการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่มาใช้บริการผ่านสำนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี และผู้ที่มาใช้บริการผ่านสำนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลทางสถิติ

วิธีการ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ

1.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการ
ด้านต่างๆ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากเอกสารและรายงานต่างๆ จากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นหลักของ
แบบสำรวจ (Editing) และดำเนินการลงรหัสตามคู่มือการลงรหัส (Code Books) หลังจากนั้นจะ
ตรวจสอบแบบสำรวจเพื่อความถูกต้องอีก 1 ครั้ง แล้วจึงดำเนินการถ่ายรหัสลงในแบบฟอร์มถ่ายข้อมูล
(Transfer Sheet) บรรจุข้อมูลในคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัย
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)
และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิต
ของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต โดยใช้ค่า t-test และ
One-way Anova

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่
ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยาย
ตัวแปรตามลักษณะข้อมูล
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรเพื่อ
ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม และ One-way
Anova ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป