

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการบัตร KTC-GSB

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบริษัทบัตรเครดิต KTC จำกัด (มหาชน) อีกทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริษัทบัตรเครดิต KTC จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพและรายได้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยจะเลือกศึกษาจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาคือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในส่วนงาน ได้แก่ ธุรกิจการเงิน กองการศึกษา ฝ่ายปกครอง ฝ่ายแผนพัฒนาและวิจัย และกองบังคับการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของงานวิจัย

2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาค้นคว้าวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อจะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของงานวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย

3.2.2 ลักษณะของเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการบัตรเครดิต KTC-GSB อันได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, รายได้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ตามที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB ภายใต้อารมณ์ความพึงพอใจ ด้านโปรโมชัน, ด้านข้อมูลข่าวสาร, ด้านรูปแบบบัตร, ด้านผลตอบแทนจากบัตรเครดิต โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale ซึ่งผู้ตอบจะเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเพื่อสรุปความคิดเห็น หรือตอบตามที่ปรากฏตามระดับมาตราวัด โดยกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ลักษณะของการใช้ภาษา และให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำข้อมูล

มาคำนวณตามสูตร Index of Item – Objective Congruence: IOC จากนั้นผู้วิจัยนำมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

2) นำเสนอแบบสอบถามที่ได้หลังจากการแก้ไขปรับปรุงไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยผู้วิจัยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .935 แสดงว่าแบบสอบถามนี้อยู่ในเกณฑ์ดีและค่าความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะนำมาเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด ให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการบัตรเครดิต KTC-GSB โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) วันที่ 26 – 30 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 และจนครบ 200 ชุด

ผู้วิจัย ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนด้วยตัวเอง ในส่วนงานดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3-1 ขั้นตอนการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชน

วันเดือนปี	เวลา	ส่วนงาน	จำนวน (ชุด)
26 ตุลาคม 2558	8.00 – 15.00 น.	ธุรการ(จำนวน 30 คน)	30
27 ตุลาคม 2558	8.00 – 15.00 น.	การเงิน(จำนวน 20 คน)	20
28 ตุลาคม 2558	8.00 – 15.00 น.	กองการศึกษา(จำนวน 40 คน)	30
29 ตุลาคม 2558	8.00 – 15.00 น.	ฝ่ายปกครอง(จำนวน 50 คน)	40
30 ตุลาคม 2558	8.00 – 15.00 น.	ฝ่ายแผนพัฒนาและวิจัย (จำนวน 50 คน)	40
30 ตุลาคม 2558	8.00 – 15.00 น.	กองบังคับการ (จำนวน 50 คน)	40
			รวม 200

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการของบริษัทบัตรเครดิตKTC-GSB วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของบริษัทบัตรเครดิตKTC-GSB โดยการแปลผลคะแนนจะใช้การตัดสินแบบอิงเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 5 ระดับโดยใช้สูตรการคำนวณหาอัตราภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

4.21-5.00	หมายถึง	มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก
2.61-3.40	หมายถึง	มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีสถิติที่ใช้ในการวิจัย 2 ประเภท

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) จะใช้อธิบายถึงลักษณะข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ค่าความถี่ 0 Frequency, ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบาย

2) สถิติเชิงอ้างอิง หรือสถิติเชิงอนุมาน (Inferential or Inductive Statics) จะใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่าทดสอบ t-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนและจำแนกตามประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova: f-test) ในกรณีที่ทดสอบแล้วมีนัยสำคัญทางสถิติจะเปรียบเทียบรายคู่ โดยการเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison Test) ตามวิธีของScheffe's Method