

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกบัตรเครดิตขวัญนครของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารมหานคร ธนาคารศรีนคร และธนาคารสหธนาคาร เฉพาะสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตตั้งแต่เดือนกันยายน 2533 ถึงเดือนตุลาคม 2533 จำนวนทั้งสิ้น 1,240 คน กระจายอยู่ตามสาขาของธนาคารสมาชิกทั้ง 6 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 200 คน เป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสาร
- ส่วนที่ 3 บทบาทของสื่อ

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของบัตรเครดิต

ส่วนที่ 5 การยอมรับบัตรเครดิต

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้จำแนกตัวแปรเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ตัวแปรทางด้านคุณลักษณะของบัตรเครดิต

- ผลดีทางการเงิน
- ผลดีทางด้านความสะดวก ปลอดภัย
- ผลดีทางด้านสังคม

1.2 ตัวแปรทางด้านสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

- เพศ
- อายุ
- รายได้ต่อเดือน
- ระดับการศึกษา
- สภาพทางครอบครัว
- อาชีพ
- การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน
- ความคิดเห็นต่อการกักเงิน

1.3 ตัวแปรทางด้านพฤติกรรมการสื่อสาร

- พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน
- การติดต่อสัมพันธ์กับสังคมภายนอก
- การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริม
- การเข้าถึงสื่อบุคคล
- การแสวงหาข่าวสาร ความรู้ เกี่ยวกับนวัตกรรม

1.4 สื่อ

- สื่อมวลชน
- สื่อเฉพาะกิจ
- สื่อบุคคล

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ระดับการยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตส่วนบุคคล และหมายรวมถึง การใช้เวลาตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต และความคิดเห็นที่มีต่อบัตรเครดิต

การวัดค่าตัวแปร

1. ระดับอายุ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม

- 1) 21-30 ปี
- 2) 31-40 ปี
- 3) 41-50 ปี
- 4) 51 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

3. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

รายได้ต่อเดือน แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1) 5,000-10,000 บาท | 2) 10,001-20,000 บาท |
| 3) 20,001-30,000 บาท | 4) 30,001-40,000 บาท |
| 5) 40,001-50,000 บาท | 6) 50,001 บาทขึ้นไป |

การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน

1. รถยนต์

มี = 1 คะแนน

ไม่มี = 0 คะแนน

2. บ้าน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม

1) เป็นของตนเอง

2) อาศัยพ่อแม่

3) บ้านเช่า

4) อื่น ๆ

ความคิดเห็นต่อการกักเงิน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

- เห็นด้วย = 4 คะแนน

- ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน

- ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน

- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

4. ระดับการเปิดรับสื่อมวลชน

- ทุกวัน เป็นระดับที่ 4

- 2-4 วัน/ครั้ง " 3

- 5-6 วัน/ครั้ง " 2

- ไม่เคย " 1

5. ระดับการติดต่อสัมพันธ์กับสังคมภายนอก (เพื่อน ญาติพี่น้อง พนักงานธนาคาร)

- 4 ครั้ง/เดือนขึ้นไป เป็นระดับที่ 4

- 2-3 ครั้ง/เดือน " 3

- เดือนละ 1 ครั้ง " 2

- ไม่เคย " 1

6. ระดับการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม

- | | | |
|-----------------|--------------|---|
| - ทุกวัน | เป็นระดับที่ | 4 |
| - 2-4 วัน/ครั้ง | " | 3 |
| - 5-6 วัน/ครั้ง | " | 2 |
| - ไม่เคย | " | 1 |

7. บทบาทของสื่อ (การรู้จักบัตรเครดิตขวัญนครจากสื่อต่าง ๆ)

- | | |
|------------------------------------|------------------------|
| 1. โทรทัศน์ | 2. วิทยุ |
| 3. หนังสือพิมพ์ | 4. นิตยสาร |
| 5. แผ่นพับใบสมัครบัตรเครดิตขวัญนคร | 6. โปสเตอร์ สติ๊กเกอร์ |
| 7. เพื่อน ญาติพี่น้อง | 8. พนักงานธนาคาร |
| 9. อื่น ๆ | |

จากคำตอบดังกล่าว นำมาจัดกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 รู้จักบัตรเครดิตขวัญนครจาก สื่อมวลชน (ข้อ 1-4)

กลุ่มที่ 2 รู้จักบัตรเครดิตขวัญนครจาก สื่อเฉพาะกิจ (ข้อ 5-6)

กลุ่มที่ 3 รู้จักบัตรเครดิตขวัญนครจาก สื่อบุคคล (ข้อ 7-8)

8. ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิต มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | | |
|------------------------|---|---|-------|
| - เห็นด้วยอย่างยิ่ง | = | 5 | คะแนน |
| - เห็นด้วย | = | 4 | คะแนน |
| - ไม่แน่ใจ | = | 3 | คะแนน |
| - ไม่เห็นด้วย | = | 2 | คะแนน |
| - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | = | 1 | คะแนน |

9. การยอมรับบัตรเครดิต มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การใช้เวลาตัดสินใจ

- | | | | |
|----------------------------|---|---|-------|
| - ตัดสินใจไม่ถึง 1 สัปดาห์ | = | 4 | คะแนน |
| - ใช้เวลานาน 1-4 สัปดาห์ | = | 3 | คะแนน |

- ใช้เวลานาน 5-8 สัปดาห์ = 2 คะแนน
- ใช้เวลานานกว่า 8 สัปดาห์ = 1 คะแนน

ความคิดเห็นต่อบัตรเครดิต

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน
- เห็นด้วย = 4 คะแนน
- ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน
- ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

10. ระดับความคิดเห็น แปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 = ไม่เห็นด้วย
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 = ไม่แน่ใจ
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 = เห็นด้วย
- คะแนนเฉลี่ย 4.51 ขึ้นไป = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

11. ระยะเวลาตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต แปลความหมายค่าเฉลี่ยของระยะเวลาการตัดสินใจ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.00 = ขอมรับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.01 - 3.00 = ขอมรับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.01 - 4.00 = ขอมรับมาก

12. การยอมรับบัตรเครดิตขัณคน คือผลรวมของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อบัตรเครดิตกับคะแนนระยะเวลาการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2533 และกำหนดวันสุดท้ายของการเก็บข้อมูล วันที่ 15 มกราคม 2534
3. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

การทดสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบัตรเครดิตพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามครบถ้วนตามประเด็นที่ต้องการ แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้จริง เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด ไปทดสอบกับบุคคลทั่วไป แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแก้ไขข้อบกพร่อง เมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงส่งแบบสอบถามนี้ออกไปยังกลุ่มตัวอย่างใหม่ให้ได้ครบ จำนวน 200 ชุด ตามที่กำหนดไว้

นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 200 ชุด ไปคำนวณหาความเชื่อมั่นได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) เฉพาะในส่วนที่เป็นคุณลักษณะของบัตรเครดิตและความคิดเห็นที่มีต่อบัตรเครดิต ซึ่งเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า จากการคำนวณหาความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถามในเรื่องคุณลักษณะของบัตรเครดิตมีค่า 0.78 และความคิดเห็นที่มีต่อบัตรเครดิตมีค่า 0.84 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อมั่นได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS^x (Statistical Package for the Social Sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ใช้การแจกแจงความถี่ ของข้อมูลทุก ๆ ข้อในแต่ละตอน โดยระบุค่าของข้อมูลออกมาเป็นร้อยละ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- t-เทสต์ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการยอมรับบัตรเครดิตส่วนบุคคล ระหว่างกลุ่มเพศ และการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (รถยนต์) ตามสมมติฐานข้อที่ 3

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการยอมรับบัตรเครดิตส่วนบุคคล ในระหว่างกลุ่มอายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (บ้าน) และการจูงใจจากสื่อ 3 ประเภท ตามสมมติฐานข้อที่ 3 และ 4

- การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โปรดักต์ โมเมนต์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะของบัตรเครดิต ความคิดเห็นต่อการกู้ยืมเงิน และพฤติกรรมการสื่อสาร กับตัวแปรตาม คือ การยอมรับบัตรเครดิตส่วนบุคคล ตามสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อ 2 และ 3

- การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบัตรเครดิตส่วนบุคคล