

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนทั่วไป และศึกษาด้านการใช้ประโยชน์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจจากสื่อวารสาร สกาว ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย โดยการวัดตัวแปรเป็นการวัดเพียงครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัยคือ คนไทยที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ อันได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย บัตรวีซ่าธนาคารกสิกรไทย บัตรมาสเตอร์การ์ดธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิต TFB-Visa หรือบัตรเครดิตร่วม (Affinity Card) และเป็น ผู้ที่ได้รับวารสาร สกาว มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี มีจำนวน 80,621 คน แบ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร 54,257 คน และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด 26,364 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและใกล้เคียงกับความเป็นจริง และสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้ จะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยเริ่มจาก

1. วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้วิธีเปิดตารางสำเร็จของ Taro Yamane (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์ การวิจัยเชิงปฏิบัติ, 2537) กำหนดระดับความเชื่อมั่นเป็น 2SD. หรือ 95 เปอร์เซ็นต์ ความผิดพลาดไม่เกิน 5 เปอร์เซ็นต์ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่ม (Stratified Sampling) โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม คือ 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคใต้ และเขตกรุงเทพมหานคร

3. ในแต่ละภาคแบ่งกลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เลือกกลุ่มมาเพียง 3 จังหวัด ในแต่ละภาคที่เป็นเมืองใหญ่ และคาดว่าจะมีฐานะทางเศรษฐกิจดี ได้แก่

ภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และนครสวรรค์  
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น นครราชสีมา และอุดรธานี  
 ภาคกลาง หรือปริมณฑล ได้แก่ จังหวัดสมุทรปราการ ปทุมธานี และนนทบุรี  
 ภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง และจันทบุรี  
 ภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา สุราษฎร์ธานี และภูเก็ต  
 และกรุงเทพมหานคร

4. ใช้วิธีสุ่มแบบกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Quota Sampling) โดยกระจายไปจังหวัดละ 30 คน รวมภาคละ 90 คน และในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน

### การรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) ไปยังสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ตามที่ได้สุ่มตัวอย่างไปแล้ว โดยส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งแนบซองเปล่าติดแสตมป์ จำนวนของถึงตู้ ปณ.ฝ. นานา คาดหวังจะได้รับแบบสอบถามกลับคืนอย่างน้อย 50% ของจำนวนที่ส่งไป หรือไม่ต่ำกว่า 50% ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามไปจำนวน 700 ชุด ได้กลับคืนมา 220 ชุด คิดเป็น 34.2% จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ จำนวน 240 ชุด จากนั้นรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) จำนวน 450 ชุด แบ่งเป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 326 ชุด และเป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยในส่วนภูมิภาคจำนวน 124 ชุด แล้วจึงนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถามเลือกตอบ (Close-Ended Questions) และคำถามเปิด (Open-ended Questions) รวมทั้งคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale Questions) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 6 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ
- ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน จำนวน 2 ข้อ
- ตอนที่ 3 ถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการอ่านวารสาร จำนวน 11 ข้อย่อย
- ตอนที่ 4 ถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากวารสาร จำนวน 7 ข้อย่อย
- ตอนที่ 5 ถามคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยภาพรวมในการอ่านวารสาร จำนวน 5 ข้อย่อย
- ตอนที่ 6 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการอ่านวารสาร จำนวน 7 ข้อย่อย

## การทดสอบเครื่องมือ

1. ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ของธนาคารกสิกรไทย และกองบรรณาธิการวารสารสกว เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง แล้วเลือกเอาเฉพาะหัวข้อที่มีความเที่ยงตรงไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) สำหรับแบบทดสอบชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของคำถามในตอนที่ 3, 4 และ 6 โดยนำไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha) ของแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน ได้ค่าคือ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังที่จะได้รับในการอ่านวารสาร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) 0.81 ถือได้ว่ามีความน่าเชื่อถือค่อนข้างสูง

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากการอ่านวารสาร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) 0.90 ถือได้ว่ามีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอ่านวารสาร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) 0.85 ถือได้ว่ามีความน่าเชื่อถือค่อนข้างสูง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่จะใช้วิธีวิเคราะห์ ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง สถานภาพทางครอบครัว รายได้ และสภาพสังคม จะทำการวิเคราะห์โดยแจกแจงข้อมูล (Frequency Distribution) คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความบ่อยครั้ง กำหนดการให้คะแนนดังนี้

| ความบ่อยครั้ง/ต่อสัปดาห์ | คะแนนที่ได้ |
|--------------------------|-------------|
| ทุกวัน                   | 5           |
| 4-6 วันต่อสัปดาห์        | 4           |
| 1-3 วันต่อสัปดาห์        | 3           |
| สัปดาห์ละวัน             | 2           |
| ไม่เปิดรับเลย            | 1           |

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของปริมาณการเปิดรับข่าวสาร

**ค่าของคะแนนเฉลี่ย (X) ที่ได้ จะแปลความหมายได้ดังนี้**

- 1.00-1.49 เปิดรับข่าวสารน้อยที่สุด
- 1.50-2.49 เปิดรับข่าวสารน้อย
- 2.49-3.49 เปิดรับข่าวสารปานกลาง
- 3.50-4.49 เปิดรับข่าวสารมาก
- 4.50-5.00 เปิดรับข่าวสารมากที่สุด

**3. วิเคราะห์ด้านความคาดหวังที่จะได้รับข่าวสารจากวารสาร สภาฯ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบ**  
**ในลักษณะการประเมินค่าระดับต่างๆ (Rating Scale) กำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ด้วยการให้**  
**คะแนนเป็นช่วง ดังนี้**

| ระดับความคาดหวัง  | คะแนนที่ได้ |
|-------------------|-------------|
| คาดหวังมากที่สุด  | 5           |
| คาดหวังมาก        | 4           |
| คาดหวังปานกลาง    | 3           |
| คาดหวังน้อย       | 2           |
| คาดหวังน้อยที่สุด | 1           |

ความคาดหวังในด้านต่างๆ ได้แก่

**3.1 ด้านความข่าวสาร**

- เพื่อทราบความเคลื่อนไหว หรือการเปลี่ยนแปลงของทางธนาคารฯ
- เพื่อให้เป็นคนทันสมัย ทันเหตุการณ์

**3.2 ด้านข้อมูล**

- เพื่อให้มีข้อเท็จจริงที่จะเป็นประโยชน์ในการสนทนา หรือถกเถียงปัญหา กับผู้อื่น

**3.3 ด้านความรู้**

- เพื่อสนองความสนใจของตนเองต่อเรื่องที่มีอยู่ในวารสาร
- เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธนาคารฯ

**3.4 ด้านความคิดเห็น**

- เพื่อทราบความคิดเห็น หรือข้อวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องต่างๆของผู้เขียน
- เพื่อให้ได้รู้จักกับบุคคลอื่นๆ หรือทราบข่าวเกี่ยวกับบุคคลอื่น

### 3.5 ด้านการทำงาน

- เพื่อช่วยในการตัดสินใจ หรือสนับสนุนในการตัดสินใจในการทำงาน

### 3.6 ด้านสิทธิประโยชน์ต่อตนเองในฐานะสมาชิกบัตร

- เพื่อทราบถึงสิทธิพิเศษของตนเองในเรื่องที่วารสารรายงาน เช่น การได้รับส่วนลดในสินค้าหรือบริการ การร่วมชิงโชคของสมาชิกร่วมจากทางธนาคารฯ

### 3.7 ด้านความบันเทิง

- เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ สร้างความบันเทิง สนุกสนาน ตื่นเต้น

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง

ค่าของคะแนนเฉลี่ย (X) ที่ได้ จะแปลความหมายได้ดังนี้

- 1.00-1.49 คาดหวังน้อยที่สุด
- 1.50-2.49 คาดหวังน้อย
- 2.49-3.49 คาดหวังปานกลาง
- 3.50-4.49 คาดหวังมาก
- 4.50-5.00 คาดหวังมากที่สุด

4. วิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากการอ่านข่าวสารจากวารสาร สภาว โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบในลักษณะการประเมินค่าระดับต่างๆ (Rating Scale) กำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ด้วยการให้คะแนนเป็นช่วง ดังนี้

| ระดับการใช้ประโยชน์   | คะแนนที่ได้ |
|-----------------------|-------------|
| ใช้ประโยชน์มากที่สุด  | 5           |
| ใช้ประโยชน์มาก        | 4           |
| ใช้ประโยชน์ปานกลาง    | 3           |
| ใช้ประโยชน์น้อย       | 2           |
| ใช้ประโยชน์น้อยที่สุด | 1           |

### 4.1 ด้านความข่าวสาร

- ใช้สนทนากิปรายกับผู้อื่น

### 4.2 ด้านข้อมูล

- ใช้พัฒนาความรู้และการทำงาน

#### 4.3 ด้านความรู้

- ใช้พัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธนาคารฯ

#### 4.4 ด้านความคิดเห็น

- ใช้เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของตนเองกับผู้อื่น

#### 4.5 ด้านการทำงาน

- ใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงาน

#### 4.6 ด้านสิทธิประโยชน์ต่อตนเองในฐานะสมาชิกบัตร

- ใช้ประกอบการตัดสินใจในการเข้าร่วมกับกิจกรรมที่ทางธนาคารฯจัดขึ้น

#### 4.7 ด้านความบันเทิง

- เพื่อเป็นการพักผ่อน คลายเครียด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์

ค่าของคะแนนเฉลี่ย (X) ที่ได้ จะแปลความหมายได้ดังนี้

- 1.00-1.49 ใช้ประโยชน์น้อยที่สุด
- 1.50-2.49 ใช้ประโยชน์น้อย
- 2.49-3.49 ใช้ประโยชน์ปานกลาง
- 3.50-4.49 ใช้ประโยชน์มาก
- 4.50-5.00 ใช้ประโยชน์มากที่สุด

5. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ และหาค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายข้อมูลของแบบสอบถามในตอนที่ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง

6. วิเคราะห์ความพึงพอใจจากการอ่านข่าวสารจากวารสาร สภาฯ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบในลักษณะการประเมินค่าระดับต่างๆ (Rating Scale) กำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ด้วยการให้คะแนนเป็นช่วง ดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ  | คะแนนที่ได้ |
|-------------------|-------------|
| พึงพอใจมากที่สุด  | 5           |
| พึงพอใจมาก        | 4           |
| พึงพอใจปานกลาง    | 3           |
| พึงพอใจน้อย       | 2           |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | 1           |

6.1 ด้านความซื่อสัตย์

- ตอบสนองความพึงพอใจด้านซื่อสัตย์ และเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ

6.2 ด้านข้อมูล

- ตอบสนองความพึงพอใจด้านข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ได้รับ

6.3 ด้านความรู้

- ตอบสนองความพึงพอใจด้านความรู้ ทักษะที่ได้รับ

6.4 ด้านความคิดเห็น

- ตอบสนองความพึงพอใจด้านความคิดเห็น หรือข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่ได้รับ

6.5 ด้านการทำงาน

- ตอบสนองความพึงพอใจด้านประโยชน์การทำงาน

6.6 ด้านสิทธิประโยชน์ต่อตนเองในฐานะสมาชิกบัตร

- ตอบสนองความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

6.7 ด้านความบันเทิง

- ตอบสนองความพึงพอใจด้านความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

**ค่าของคะแนนเฉลี่ย (X̄) ที่ได้ จะแปลความหมายได้ดังนี้**

1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

1.50-2.49 พึงพอใจน้อย

2.49-3.49 พึงพอใจปานกลาง

3.50-4.49 พึงพอใจมาก

4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด

**7. การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิตที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง สถานภาพทางครอบครัว รายได้ และภูมิภาค มีการใช้ประโยชน์จากวารสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติใช้ T-Test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม และใช้ One-Way Anova สำหรับข้อมูล 3 กลุ่ม ในกรณีที่พบว่าแตกต่างกัน จะทำการทดสอบความแตกต่างโดยวิธีการของ Scheffe' ทดสอบตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง สถานภาพทางครอบครัว รายได้ และภูมิฐานะ กับตัวแปรการใช้ประโยชน์จากวารสาร ในแต่ละด้าน

**สมมติฐานที่ 2** การใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิต เช่น ด้านเป็นข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง

**สมมติฐานที่ 3** การใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิต เช่น ด้านเป็นข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 3 จะใช้สถิติ Pearson Product-Moment Correlation Coefficient ทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคาดหวังในด้านต่างๆ กับตัวแปรการใช้ประโยชน์ด้านเป็นข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิง และตัวแปรความพึงพอใจในด้านต่างๆ

**ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ที่ได้ จะแปลผลได้ดังนี้**

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| ต่ำกว่า 0.20 | มีความสัมพันธ์ต่ำมาก    |
| 0.21-0.40    | ความสัมพันธ์ต่ำ         |
| 0.41-0.60    | ความสัมพันธ์ปานกลาง     |
| 0.61-0.80    | ความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง |
| 0.81-1.00    | ความสัมพันธ์สูง         |