บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อค้าวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อค้าวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทของการซื้อ ความถี่ในการซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง จำนวน 10,800 รายต่อปีซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากสมุดบัญชีรายชื่อลูกค้าของร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้างตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2554 ถึง 1 มีนาคม 2555 (ข้อมูลจากร้านบางบ่อค้าวัสดุเดือนมีนาคม 2555)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

แทนค่า $n = \frac{10,800}{1 + 10,800(.05)^2}$

$n = 386$ คน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ในครั้งนี้เพื่อความสะดวกในกาตรวจสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษานี้ จะถูกกำหนดผู้ใช้บริการสินค้าที่มาซื้อสินค้าที่ร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง ซึ่งมีทั้งหมด 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบระบบ (Systematic Random Sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่มีความเต็มใจให้ความร่วมมือทุก ๆ 27 คน ที่มาติดต่อซื้อสินค้าในแต่ละวันจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยคำนวณตามสูตร คือ

จำนวนประชากร $\frac{10,800}{400}$

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 27 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ เครื่องมือแบบสอบถาม โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีวิธีการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม 2 ส่วน ดังนี้

1.1 แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทของการซื้อ ความถี่ในการซื้อและค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง

1.2 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นมาตรวัดแบบให้คะแนน (Rating Scale) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง ประกอบด้วย 5 ด้าน

1.2.1 ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

1.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ

1.2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.2.4 ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ

1.2.5 ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เกณฑ์การให้คะแนน

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดค่าน้ำหนักให้เป็น 5
เห็นด้วยมาก	กำหนดค่าน้ำหนักให้เป็น 4
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดค่าน้ำหนักให้เป็น 3
เห็นด้วยน้อย	กำหนดค่าน้ำหนักให้เป็น 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดค่าน้ำหนักให้เป็น 1

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กิจฐเชต ไกรวาส อาจารย์ ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์เอกลักษณ์ ณัฏฤทธิ์ เพื่อตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามความถูกต้องตามแนวทางของการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้เพื่อให้ความเที่ยงตรงในเนื้อหา

2. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขในเบื้องต้นไปทดลองใช้กับผู้บริโภคที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดย ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Coefficient Alpha) ซึ่งผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมแบบสอบถามเท่ากับ .91

3. นำแบบสอบถามผ่านการทดสอบ และปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง ไปใช้เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าที่ร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามถึง ผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าที่ร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยตรงและดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้คือ นำแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองได้จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นฉบับที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าที่ร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าที่ร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำถามที่ได้รับนำแบบสอบถามที่ตรวจได้คะแนนแล้วไปวิเคราะห์ แล้วนำข้อมูลมาแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคของตัวแปรต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage)

2. อธิบายระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ One-way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

เกณฑ์การแปลผล

การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (สุจิตรา บุณยรัตพันธุ์, 2542, หน้า 130)

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ
คะแนนเฉลี่ย 4.21 -5.00	คุณภาพบริการของร้านบางบ่อวัสดุก่อสร้าง อยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย 3.41 -4.20	คุณภาพบริการของร้านบางบ่อวัสดุก่อสร้าง อยู่ในระดับค่อนข้างดี
คะแนนเฉลี่ย 2.61- 3.40	คุณภาพบริการของร้านบางบ่อวัสดุก่อสร้าง อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81- 2.60	คุณภาพบริการของร้านบางบ่อวัสดุก่อสร้าง อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย 1.00 -1.80	คุณภาพบริการของร้านบางบ่อวัสดุก่อสร้าง อยู่ในระดับไม่ดี

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University