

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม(SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานISO 9000เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินและ ขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและขนาดตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ
6. ระยะเวลาในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน ผู้จัดการ รวมถึงระดับผู้บริหารที่เป็นลูกค้าของ บริษัท ไข่ ฟูลง อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัดจำนวน 4 บริษัทซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น1,078 คน (ดูจาก ตารางที่ 1)

ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% (หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05)

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{1,078}{1 + 1,078(0.05)^2}$$

$$n = 399.26$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษา คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด

ตอนที่ 2 วัดระดับทัศนคติด้วยโมเดลโครงสร้างทัศนคติ โดยเป็นคำถามที่ใช้หลัก มาตราส่วนเกลการจัดลำดับ (Rating Scale) ซึ่งเลือกใช้แบบคำถามมาตรวัดลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยมีลักษณะเป็นข้อความในเชิงบวก และเชิงลบ และกำหนดลำดับคะแนนประมวลค่า 5 ระดับ ดังนี้

เชิงบวก

คะแนน 5 คะแนน คือ มากที่สุด

คะแนน 4 คะแนน คือ มาก

คะแนน 3 คะแนน คือ ปานกลาง

คะแนน 2 คะแนน คือ น้อย

คะแนน 1 คะแนน คือ น้อยที่สุด

เชิงลบ

คะแนน 5 คะแนนคือ น้อยที่สุด

คะแนน 4 คะแนน คือ น้อย

คะแนน 3 คะแนน คือ ปานกลาง

คะแนน 2 คะแนน คือ มาก

คะแนน 1 คะแนน คือ มากที่สุด

เกณฑ์การแปลคะแนน

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ช่วงคะแนนการแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 มีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 มีทัศนคติเชิงบวกมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 มีทัศนคติปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 มีทัศนคติเชิงบวกน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 มีทัศนคติเชิงบวกน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่างๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด (Validity)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นพร้อมทั้งคำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านิยามและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความชัดเจนถูกต้องหรือไม่รวมทั้งการพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่าสอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการจะวัดหรือไม่เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content Validity)
4. แก้ไขแบบสอบถามโดยการปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ อีกครั้ง จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากพนักงาน ผู้จัดการ รวมถึงระดับผู้บริหารที่เป็น ลูกค้าของ บริษัท ไข่ ผู่ หลง อินเทอร์เน็ตชั้นแนล จำกัด จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราทางวิชาการ บทความ เว็บไซต์ของหน่วยงานและองค์กร วารสารและงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

1. การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

- 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์

- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

- 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

- 2.1 วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 กรณีคือการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน(Inferential) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1.สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยความถี่และค่าร้อยละ

1.2 เกี่ยวกับวัดระดับทัศนคติด้วยโมเดล โครงสร้างทัศนคติวิเคราะห์ด้วยความถี่และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.สถิติเชิงอนุมาน

2.1 ใช้สถิติการคำนวณหาค่า T-test เพื่อดูความแตกต่างระหว่างเพศกับปัจจัยด้านต่างๆ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เท่ากับ 0.05

2.2 ใช้สถิติการคำนวณหาค่า F- test เพื่อดูความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ อาชีพ กับปัจจัยด้านต่างๆ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เท่ากับ 0.05

2.3 ใช้สถิติเพียร์สัน ไคสแควร์ (Pearson Chi-Square) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับทัศนคติด้วยโมเดล โครงสร้างทัศนคติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ระยะเวลาในการศึกษา

เริ่มจากเดือน ธันวาคม 2554 – มีนาคม 2555