

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ผู้วิจัยเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการออกแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด

วิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัทคอนวูด จำกัด ที่ยังมีการติดต่อซื้อขายกับบริษัทอยู่ จำนวน 220 ราย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ ประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทคอนวูด จำกัด ที่ยังมีการติดต่อซื้อขายกับบริษัทอยู่ โคนตอบแบบสอบถามกลับคืนมาสมบูรณ์ 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.55 เพียงพอที่จะใช้วิเคราะห์ได้ เมื่อเปรียบเทียบกับการคำนวณด้วยสูตรของ ทารา ยามาเน่ ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = ค่าความผิดพลาดจากจำนวนตัวอย่าง

ในที่นี้ใช้การทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คือ ให้มีความผิดพลาดได้ร้อยละ 0.05

เมื่อนำมาแทนในสูตร จะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{220}{1 + 220(0.05)^2}$$

n = 141.94

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 142 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้ทั้งคำถามแบบปิด (Close-ended question) และคำถามแบบเปิด (Open-ended question) ประกอบด้วย 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเฉพาะของกิจการ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทคอนวูด จำกัด

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เกณฑ์สำหรับชี้วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด โดยให้ผู้ตอบใส่คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยกำหนดการให้คะแนนคือ

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

หลังจากได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการในบริษัทคอนวูด จำกัด ในแต่ละด้านแล้ว การวิเคราะห์จะนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ โดยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายสำหรับคะแนนเฉลี่ย (ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536 : 156-157) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดลองเครื่องมือ (Try - out) ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแนะนำและ นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้เท่ากับ 0.8511 ซึ่งการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีรายละเอียดดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา งานวิจัย และเอกสาร เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัย
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ตามจำนวนที่กำหนด 208 ชุด ผู้วิจัยใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และเจ้าหน้าที่ของติดแสดมป์ส่งคืน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านและตอบแบบสอบถามเองและส่งกลับคืนแก่ผู้วิจัย ซึ่งได้ส่งกลับจำนวน 142 ชุด
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งกลับคืน เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลเฉพาะของกิจการ และตอนที่ 2 พฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) เพื่อใช้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3
4. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามข้อมูลเฉพาะของกิจการ
5. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ บริษัทคอนวูด จำกัด ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยค่า LSD (Least – Significant Different)
6. การทดสอบสมมติฐานด้วย χ^2 : Test of independent เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเฉพาะของกิจการ กับพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด