

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนท์ : กรณีศึกษา ชลอ เอลิมซ์ อพาร์ทเมนท์ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้เช่าพัก “ชลอ เอลิมซ์ อพาร์ทเมนท์” อำเภอบางบัวทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 รวมทั้งสิ้นจำนวน 189 ห้อง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เช่าพัก “ชลอ เอลิมซ์ อพาร์ทเมนท์” อำเภอบางบัวทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดให้เก็บข้อมูลจากผู้ที่มีการเช่าพัก ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ดังนี้

1. อาคาร 1 แบ่งเป็น 4 ชั้น ลักษณะเป็นห้องโถง ภายในห้องพักไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ มีห้องพักจำนวน 56 ห้อง
2. อาคาร 2 แบ่งเป็น 7 ชั้น ลักษณะเป็นห้องพัสดุ ภายในห้องพักไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ มีห้องพักจำนวน 133 ห้อง

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้เก็บข้อมูลจากผู้ที่มีการเช่าพักอาคาร 1 และอาคาร 2 แต่เนื่องจากในห้องพักแต่ละห้องส่วนใหญ่ผู้อาศัยมากกว่า 1 คน จึงไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเก็บข้อมูลจากตัวแทนผู้เช่าห้องละ 1 คน เพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 189 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ชนิดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า เป็นแบบคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choice questions) จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ

4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพ 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7) จำนวนผู้พักอาศัยในห้องพัก และ 8) ระยะเวลาในการเช่าพัก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended questions) ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี ปานกลาง และควรปรับปรุง มีคำถาม 7 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านสาธารณูปโภค 2) ด้านอาคาร/สถานที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง 5) ด้านความปลอดภัย 6) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 7) ด้านราคา

ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนน ให้ผู้ตอบแบบพิจารณาเลือกตอบ 1 คำตอบ จากตัวเลือก 4 ระดับ คือ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4	ดีมาก
3	ดี
2	ปานกลาง
1	ควรปรับปรุง

การแปลผลเพื่อจัดระดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ ใช้แบบจัดกลุ่มข้อมูล (Grouped data) โดยการแจกแจงความถี่แล้วนำไปหาค่าพิสัย หลังจากนั้นกำหนดชั้นเพื่อหาความกว้างของแต่ละชั้นหรืออันตรภาคชั้น (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2544 : 292) จากสูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เกณฑ์ในการกำหนดค่าเฉลี่ยคะแนน เพื่อจัดระดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.26 - 4.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.51 - 3.25 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับดี

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.76 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.75 หมายถึง ควรปรับปรุง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น มีคำถาม 7 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านสาธารณูปโภค 2) ด้านอาคาร/สถานที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง 5) ด้านความปลอดภัย 6) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 7) ด้านราคา และข้อมูลการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choice questions) จำนวน 2 ข้อ

2. การสร้างหรือพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

2.2 ปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยขอคำปรึกษาจากประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาความครอบคลุมเนื้อหา

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสม และความขัดแย้งของสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย (Index of item-objective congruence : IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.66 - 1

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขภายใต้การควบคุมประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการทดลองใช้ (Try out) กับผู้เข้า ซึ่งมีใช้กลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 45 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้แนวคิดของครอนบาค (Cronbach) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

2.5.1 ด้านสาธารณูปโภค เท่ากับ 0.82

2.5.2 ด้านอาคาร/สถานที่ เท่ากับ 0.83

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 0.79

2.5.4 ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง เท่ากับ 0.85

2.5.5 ด้านความปลอดภัย เท่ากับ 0.69

2.5.6 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เท่ากับ 0.87

2.5.7 ด้านราคา เท่ากับ 0.77

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม รวมทั้ง 7 ด้าน เท่ากับ 0.97 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้

2.6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ถึงหุ้นส่วนผู้จัดการ ชลอ เถลิ้มชัย อพาร์ทเมนท์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เช่า
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชลอ เถลิ้มชัย อพาร์ทเมนท์ และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย โดยแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน นำแบบสอบถามส่งให้แก่ผู้ที่มีรายชื่อทำสัญญาเช่าพัก ในวันแจ้งค่าใช้จ่ายประจำเดือน ซึ่งตรงกับวันที่ 25 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2551 และนัดหมายเพื่อขอรับแบบสอบถามคืนจากผู้ที่มีรายชื่อทำสัญญาเช่าพัก ในวันชำระค่าใช้จ่ายประจำเดือน ไม่เกินวันที่ 5 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551
3. ผู้วิจัยนัดหมายกับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน เพื่อขอรับแบบสอบถามคืน ในวันที่ 10 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 และเมื่อถึงกำหนดวันนัดหมาย ผู้วิจัยได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
4. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม พบว่า ได้รับแบบสอบถามคืนครบจำนวน 189 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows : Statistical Package for the Social Science for Windows) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้วยวิธีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หลังจากนั้นนำมาจัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรม เพื่อการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของผู้เช่า อย่างเหมาะสม โดยใช้หลักของความสมดุลในการกำหนดภารกิจขององค์กร จากมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

การนำเสนอผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดการนำเสนอข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนต์