



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ผู้วิจัยเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งใช้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) โดยการออกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ผู้วิจัยได้จัดลำดับการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ที่ยังมีการติดต่อใช้บริการกับบริษัทฯ อยู่จำนวน 193 ราย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากสูตรของทาโร ยามานะ ดังนี้

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

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ในที่นี้ใช้การทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คือ ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 0.05

เมื่อนำมาแทนในสูตร จะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{193}{1 + 193(0.05)^2}$$

$$n = 130.18$$

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 130 คน ตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

การสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะลูกค้าที่มีการติดต่อใช้บริการกับบริษัทฯ อยู่ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ หัวหน้าฝ่ายซ่อมบำรุง แบบไม่ซ้ำกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้ทั้งแบบปิด (Close-ended question) และแบบเปิด (Open-ended question) ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า

ตอนที่ 2 การใช้บริการของลูกค้าบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เกณฑ์สำหรับชี้วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด โดยให้ผู้ตอบใส่คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ตามมาตราวัดของลิเคอร์ท วิมลบังอร ธรรมภัก. 2547 : 11 ; อ้างอิงจาก Likert. 1932. **Likert Technique for Attitude Measurement**) ความพึงพอใจของนักวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติเครือข่ายภาคเหนือ) โดยกำหนดการให้คะแนนคือ

คะแนนเท่ากับ 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเท่ากับ 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเท่ากับ 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเท่ากับ 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเท่ากับ 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

หลังจากได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ในแต่ละด้านแล้ว การวิเคราะห์จะนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ โดยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายสำหรับคะแนนเฉลี่ย (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 64) ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

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

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมคุณภาพการให้บริการ และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้เท่ากับ 0.9225 ซึ่งการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการตอบแบบสอบถาม และง่ายต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามส่งถึงลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ และหัวหน้าฝ่ายซ่อมบำรุง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านและตอบแบบสอบถามเอง แล้วจึงส่งแบบสอบถามคืนมายังผู้วิจัยผ่านทางอีเมล โดยแบบสอบถามคืนครบและข้อมูลที่สมบูรณ์จำนวน 130 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งกลับคืน เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

44

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล
2. การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลแล้วมากำหนดใส่รหัส
3. การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า และตอนที่ 2 การใช้บริการของลูกค้าบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้วิเคราะห์ความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3
4. การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที (t-test : Independent) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามเพศและสถานภาพสมรสของลูกค้า ที่มี 2 กลุ่ม
5. การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าเอฟ One-Way ANOVA : F-test และ Fisher's LSD procedure เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า และการใช้บริการของลูกค้าบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป