

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยมีลำดับขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าในโครงการบ้านจัดสรรของ บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแต่ละชื่อโครงการ แบ่งกลุ่มตามราคาบ้านพร้อมที่ดินออกเป็นโครงการนันทวัน ประชาชื่น ลดาวัลย์ สาทรราชพถกย์ ลดาวัลย์ ปิ่นเกล้าสาทร ราคาเริ่มต้นประมาณ 10 ล้านบาทขึ้นไป รองลงมาโครงการนันทวัน ศรีนครินทร์ นันทวัน พระราม 9 อ่อนนุช นันทวัน รามคำแหง ราคาเริ่มต้นประมาณ 7-10 ล้านบาท โครงการมณฑนา พระราม 2 มณฑนา เพชรเกษม 81 มณฑนา รัตนาธิเบศร์ มณฑนา ปิ่นเกล้า พระราม 5 ราคาเริ่มต้นประมาณ 5-7 ล้านบาท และโครงการชัยพถกย์ เทพารักษ์ ชัยพถกย์ ดิวนนท์ วงแหวน 2 ชัยพถกย์ รังสิตคลอง 4 ชัยพถกย์ บางบัวทอง ราคาเริ่มต้นประมาณ 3-4 ล้านบาท เพื่อเป็นการสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงทำการเลือกมาอย่างละ 1 โครงการ ที่มีจำนวนกลุ่มประชากรเพียงพอต่อการวิจัยศึกษาในครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่อาศัยอยู่ในโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีการหาค่าจากสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88) ที่ระดับความ

เชื่อมั่น .95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อน $\pm .05$ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 200 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (proportional stratified sampling) นำจำนวนประชากร 500 คน มาดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ จำแนกตามโครงการ โดยคำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2536: 55-56)

$$f_s = \frac{n_s}{N_s} = \frac{n}{N}$$

เมื่อ	f_s	แทน	สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
	n_s	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ
	N_s	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละชั้นภูมิ
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่อาศัยอยู่ในโครงการบ้านจัดสรรของ บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ชื่อโครงการ	ประชากร	สัดส่วน(%)	กลุ่มตัวอย่าง
นันทวัน ประชาชื่น	125	25.0	55
นันทวัน ศรีนครินทร์	125	25.0	55
ชัยพฤกษ์ เทพารักษ์	125	25.0	55
มัลลนา พระราม 2	125	25.0	55
รวม	500	100.0	220

ขั้นตอนที่ 2 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 220 คน ดังนั้นเพื่อความสะดวกผู้วิจัยจึงใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 200 คน จาก 4 โครงการ ได้แก่ นันทวัน ประชาชื่น นันทวัน ศรีนครินทร์ ชัยพฤกษ์ เทพารักษ์ และมัลลนา พระราม 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้านักโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกซื้อโครงการบ้านจัดสรร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อโครงการบ้านจัดสรร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างดังนี้

1. ศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากตำรา ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และเนื้อหาแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปขอคำที่ปรึกษาจากประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว มาดำเนินการทดลอง (try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 ราย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8258
7. ปรับปรุงและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด
2. ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อนัดหมายวันและเวลา

ไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำแบบสอบถามออกเก็บข้อมูล ณ สถานที่ตั้งของแต่ละโครงการทั้ง 4 โครงการ โดยผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบอ่านและกรอกข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นผู้วิจัยจะรอรับแบบสอบถามคืนทันที โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 - 31 ตุลาคม 2548

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึกเข้า File เพื่อทำการประมวลผล โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

3.1 วัดความพึงพอใจด้วยมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's scale) (กฤษชาติ เวชสาร, 2545) มีลักษณะคำถามแบบ rating scale ซึ่งจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

กำหนดช่วงคะแนนเพื่อวิเคราะห์ผลการแปลความหมายในแต่ละระดับความพึงพอใจ
(คุณชาติ เวชสาร, 2545) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	พอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	พอใจมาก
2.50 - 3.49	พอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	พอใจน้อย
1.00 - 1.49	พอใจน้อยที่สุด