# บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัทของกลุ่มลูกค้า 3 ประเภท คือ กลุ่มตัวแทนจำหน่าย กลุ่มโรงงานผู้ผลิต และกลุ่มลูกค้าทั่วไป และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัทของกลุ่มลูกค้า 3 ประเภท คือ กลุ่มตัวแทนจำหน่าย กลุ่มโรงงานผู้ผลิต และกลุ่มลูกค้าทั่วไป มีลำดับขั้นการดำเนินการวิจัยดังนี้

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** เป็นลูกค้าที่มีการติดต่อซื้อขายกับบริษัท กุลธร จำกัด ทั้งหมด 336 ราย

**กลุ่มตัวอย่าง** เลือกมาจากประชากรที่เป็นลูกค้าที่มีการติดต่อกับบริษัท กุลธร จำกัด จำนวน 260 ราย แบ่งกลุ่มโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยนำรายชื่อลูกค้าทั้งหมดมาแบ่งกลุ่ม

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ R.W. Morgan แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่มและแต่ละกลุ่มมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามประเภทลูกค้าที่มีการติดต่อซื้อขายกับบริษัท กุลธร จำกัด

| ประเภทลูกค้า | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|---|---|---|
| กลุ่มตัวแทนจำหน่าย | 132 | 98 |
| กลุ่มโรงงานผู้ผลิต | 104 | 82 |
| กลุ่มลูกค้าทั่วไป | 100 | 80 |
| **รวม** | **336** | **260** |

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด จำนวน 17 ข้อ และด้านบริการรวม จำนวน 12 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale Questions) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและข้อเสนอแนะในการใช้สินค้าและบริการ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อสินค้า และการให้บริการของ บริษัท กุลธร จำกัด ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่างๆ และจากการสัมภาษณ์ลูกค้าบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าใน 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ 8 ข้อ ด้านราคา 3 ข้อ ด้านสถานที่ 3 ข้อ และ ด้านส่งเสริมการตลาด 3 ข้อ รวม 17 ข้อและด้านการให้บริการ 12 ข้อ โดยได้ปรึกษากับผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัท กุลธร จำกัด เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของคำถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานวิจัย ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (content validity)

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ราย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (test of reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach Alpha Formula) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ขออนุมัติผู้อำนวยการฝ่ายขายเพื่อแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่มีการติดต่อซื้อขายกับบริษัท กุลธร จำกัด

2. ประสานงานกับลูกค้าของ บริษัท กุลธร จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและนำแบบสอบถามส่งให้ลูกค้าของบริษัท โดยผ่านทางผู้แทนขายและเจ้าหน้าที่บริการของบริษัท ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2549

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด แล้วนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F – test ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ลูกค้า โดยใช้ความถี่และ ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของบริษัท กุลธร จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\overline{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อต่อสินค้าและการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว ( one way analysis variance )

4. เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\overline{X}$ ) ของความพึงพอใจแต่ละคู่ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Fisher 's Least Significant Different ( LSD)

5. วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้สินค้าและการให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด โดยใช้ความถี่และร้อยละ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน f - test และ LSD ดังนี้

1. ร้อยละ

สูตร $P = \frac{f(100)}{N}$

P = ค่าเฉลี่ย

f = จำนวนความถี่

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย

สูตร $\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร $SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน

$\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่ม

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance) (Best and Kahn, 1998 : 406)

สูตร $F = \frac{MS_b}{MS_w}$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

$MS_b$ = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$ = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหูคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ LSD กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง จากสูตร

สูตร $LSD = t_{1-\alpha/2.n-k}\sqrt{MSE\left(\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right)}$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$df_w = n-k$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน Mean Square Error ($MS_w$)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\alpha$ แทน ความคลาดเคลื่อน