

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยเบื้องต้น โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำนวน 120 ราย (ฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท ริชไลน์ การบัญชี และวิซ่า จำกัด, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, pp.607-610) โดยการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย รูปแบบของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาการดำเนินกิจการ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จำนวน 30 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert scale) ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
ระดับ 3	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้
ระดับ 2	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดี

ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่าไว้เท่ากับ 0.80 ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.73

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล เก็บแบบสอบถามในวันที่ 1-15 ตุลาคม 2561 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 92 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส (Coding) ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และใช้ LSD เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกัน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชี และวิซ่า จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลผลได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย (\bar{x}) โดยมีเกณฑ์ในการจัดระดับค่าเฉลี่ย ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1977, p.174) ดังนี้

$$\text{เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายช่วงของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิชา จำกัด โดยให้ความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (Best, 1977, p.174)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง คุณภาพการบริการดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.50	หมายถึง คุณภาพการบริการดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง คุณภาพการบริการพอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง คุณภาพการบริการไม่ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายถึง คุณภาพการบริการต้องปรับปรุง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

$$SD = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$\sum fx^2 = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.

406)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (Variance ratio)

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกันใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

$$\text{สูตร } LSD = t_{\infty} \sqrt{MS_w \left(\frac{n_1}{n_1} + \frac{n_2}{n_2} \right)}$$

LSD = Least Significant Difference

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2