

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้ามารับบริการระบบติดตามยานพาหนะ ของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ระหว่างปี พ.ศ.2556-2559 จำนวน 232 ราย (บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด, 2560, หน้า 10)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane โดยการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 ราย

สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.727-728)

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตร จะได้ผลลัพธ์ดังนี้

$$n = \frac{232}{1 + 232(0.05)^2}$$

$$n = 145 \text{ คน}$$

จากการคำนวณตามสูตรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดังนั้น กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งหมด คือ จำนวน 145 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาค้นคว้าและแนวคิดต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา ตลอดจนทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของลูกค้าย เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะการจดทะเบียน สถานที่ตั้ง ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขนส่ง และจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ ของบริษัทมาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เป็นการสอบถามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาด ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 5 ระดับ ดังนี้ (Best & Khan, 1993, p.247)

ระดับที่ 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ระดับที่ 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

ระดับที่ 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับที่ 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ระดับที่ 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

รวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเกณฑ์ของแต่ละแบบวัดเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าออกเป็น 5 ระดับเท่ากัน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{โดยใช้สูตรช่วงกว้างของข้อมูลแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการระบบติดตามยานพาหนะ โดยให้ความหมายของคะแนนเฉลี่ยดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.61	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.62 – 3.42	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.43 – 4.23	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.24 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกข้อเสนอแนะที่ต้องการให้บริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ปรับปรุงเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบความเที่ยงตรง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน 1) นายสร้อยัญ จตุรกุลเทวัญ ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกระบบติดตามยานพาหนะ 2) นายถิรวัฒน์ อรรถาเมศร์ ตำแหน่ง รองผู้จัดการแผนกติดตามยานพาหนะ 3) นายอนุชา เหมันต์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า ทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (Content validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ได้เท่ากับ 0.67 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุง

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปสอบถามผู้ที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วรวบรวมผลเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.978

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามแจกให้ลูกค้าที่ผ่านการอบรมและใช้งานระบบติดตามยานพาหนะของบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยวิธีสะดวกจำนวน 145 คน เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบติดตามยานพาหนะ เนื่องจากบริษัท มาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ใช้ช่องทางการขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะให้ลูกค้า ณ สถานประกอบการของลูกค้า จึงใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามโดยตรงได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 90 คน และเก็บแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 55 คน โดยเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 25 มิถุนายน ถึงวันที่ 15 กรกฎาคม 2561 ได้รับแบบสอบถามคืนมารวมทั้งสิ้นจำนวน 145 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยใช้ความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัทมาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการระบบติดตามยานพาหนะของบริษัทมาสเตอร์เทค อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด โดยใช้ F-test (ANOVA) และ LSD (Least Significant Difference)