

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง” จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษา ได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนบริษัทที่มาใช้บริการที่ซื้อหรือเช่ารถฟอร์คลิฟท์ และอุปกรณ์คลังสินค้าครบวงจรโดยตรงกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง จำนวน 1,050 คน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 ถึง เดือนธันวาคม 2564 รวมระยะเวลา 2 ปี (รายงานประจำปี บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนบริษัทที่มาใช้บริการที่ซื้อหรือเช่ารถฟอร์คลิฟท์ และอุปกรณ์คลังสินค้าครบวงจรโดยตรงกับบริษัทฯ โดยใช้ในการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane (1973, pp. 727-728) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 290 คนโดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคาดเคลื่อน (นิยมใช้ 0.05)

จากการแทนค่า

$$n = \frac{1050}{1 + 1050(0.05)^2}$$
$$n = \frac{1050}{3.625}$$
$$n = 290$$

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะใช้ขนาดตัวอย่าง 290 ตัวอย่าง

การสุ่มขนาดตัวอย่างผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) จากนั้นจะเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทลูกค้า

ประเภทลูกค้า	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง	
		ร้อยละ	จำนวนคน
ลูกค้าที่เป็นผู้เช่า	720	68.57	199
ลูกค้าที่ซื้อ	330	31.43	91
รวม	1,050	100	290

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บแบบรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รูปแบบในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ และทุนจดทะเบียนธุรกิจ ของผู้รับบริการรูปแบบข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ด้านความตั้งใจซื้อ ด้านความอ่อนไหวต่อราคา และด้านพฤติกรรมการร้องเรียน

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scales) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 77) โดยแบ่งออกเป็น ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
3	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
1	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 77) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. การหาค่าความเที่ยงตรง (Content validity) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และครอบคลุมของเนื้อหา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง ดังนี้

2.1 คุณภรณ์ยู ธนาฤดี ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด บริษัท เอ็มพีเอ็มเบฟเวอเรจ จำกัด

2.2 อาจารย์กรวิทย์ ต่ายกระตึก อาจารย์สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2.3 อาจารย์อรรพรรณ ลีลาเกียรติวณิช อาจารย์สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 95-96)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่

ค่า 1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และ

ค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามมีความสอดคล้องเชิงเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้มีความถูกต้องสมบูรณ์โดยใช้ IOC (Item Objective Congruence Index) ใช้ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 95-96) ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ปรากฏว่า มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.97

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.75 ขึ้นไป โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.86 ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากตัวแทนผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการซื้อหรือเช่ารถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์คลังสินค้าครบวงจรโดยตรงกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ซึ่งได้คำนวณแจกตามสัดส่วนไว้ จากนั้นทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะติดตามขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 290 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าร้อยละ ความถี่ (Frequency)
2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้สถิติคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์ความภักดีของผู้ใช้บริการโดยใช้สถิติคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. การวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้รับบริการ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation) โดยแปลงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ประสพชัย พสุนนท์, 2553, หน้า 10) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์	0.80 ขึ้นไป	ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์	0.50 - 0.80	ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์	ต่ำกว่า 0.50	ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05