

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคนในเขตจังหวัดนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคนในเขตจังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดย มีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำการวิจัย คือ ประชาชน ที่มีบ้านพักอาศัยในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่กำลัง(จะ)ดำเนินการซ่อมแซม ต่อเติม บ้าน และ(หรือ) ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวนประมาณ 300 ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

2.2 กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี คือ การรับรู้ถึงปัญหา (ความต้องการ) การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก (เปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย) การตัดสินใจใช้บริการและ ความรู้สึกภายหลังการให้บริการ จำนวน 26 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์การวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริโภค ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8881

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย แจกแบบสอบถามจำนวน 169 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่ ซึ่งได้จากประชาชนที่กำลัง(จะ)ดำเนินการซ่อมแซม,ต่อเติม บ้านและ(หรือ) ดำเนินการแล้วเสร็จ ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยได้ ข้อมูลจากแผนกทะเบียนคำขอรับเรื่องการต่อเติมบ้าน ของประชาชนที่มาขออนุญาต สำนักงานกองช่าง เทศบาลเมืองนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลบางกรวย เทศบาลเมืองบางบัวทอง จำนวน 169 ราย ในวันจันทร์- วันศุกร์ เวลาราชการ 8.00 – 15.00 น. ให้กรอกข้อมูลและรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 169 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลดรหัสประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หากความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคนำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้านของผู้บริโภคนำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

สูตร	\bar{X}	=	$\frac{\sum fx}{n}$
เมื่อ	\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum fx$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร	SD	=	$\sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$
เมื่อ	SD	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum fx$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
	$\sum fx^2$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สูตร	t	=	$\frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$
เมื่อ	\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)

สูตร	F	=	$\frac{MS_b}{MS_w}$
เมื่อ	F	=	อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
	MS_b	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

สูตร	LSD	=	$t_\infty \sqrt{MS_w \left[\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right]}$
เมื่อ	LSD	=	Least Significant Difference
	t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n_1, n_2	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2