

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ทู เอ ที จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ โดยมีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำการวิจัย คือ ลูกค้าที่เป็นเจ้าของ ร้านค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัท จำกัด ที่มาใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี บริษัท ทู เอ ที จำกัดระหว่างเดือน กรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 300 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970, p. 608)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ ทุนจดทะเบียน หรือเงินลงทุนในกิจการ และรายรับต่อปีของกิจการ จำนวน 4 ข้อ

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำนวน 7 ด้าน คือ ด้านงานบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ประกอบการและอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการสื่อสารทาง

การตลาด จำนวน 37 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของลิเคิร์ต (Likert)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์การวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลอง ใช้ลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.841

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างวิธีสะดวก (Convenience sampling) โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 169 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ทู เอ ที จำกัด ได้รับแบบสอบถามคืนมา 169 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป หากความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

1. ค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{สูตร } \bar{X} &= \frac{\sum fx}{n} \\ \text{เมื่อ } \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \frac{\sum fx}{n} &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับค่าคะแนน} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

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

- เมื่อ 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, 1988, p.406)

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

- เมื่อ F = อัตราส่วนความแปรปรวน (variance ratio)
 MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

$$\text{สูตร } LSD = t_\alpha \sqrt{MS_w \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

- LSD = LSD Significant Difference
 t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2