

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการร้านคืมเงินวารีบำบัด ในทัศนะของลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการร้านคืมเงินวารีบำบัด ในทัศนะของลูกค้า และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการร้านคืมเงินวารีบำบัดของในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการ และขั้นตอน ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านคืมเงินวารีบำบัด โดยเฉลี่ยระหว่างเดือนตุลาคม ถึงธันวาคม 2555 จำนวน 270 คน (ที่มา: จากบัญชีรายชื่อลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านคืมเงินวารีบำบัด)

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านคืมเงินวารีบำบัด เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 159 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการ ปัญหาสุขภาพ การเป็นสมาชิก จำนวน 9 ข้อ

2.2 การให้บริการร้านคั้เงินวาริบำบัด แบ่งออกเป็้น 7 ด้าน คื้ ผลลิตภันท์ ราคา ช่องทางการจัดจําหนาย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการ ผู้ให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็้นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิกิรท์ (Likert) จํานวน 34 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการคั้นควาอิสระของมหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวิถิตูประสงค้ของการวิจัย เป็้นการศึกษา ความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้อํานาจช้ดเงินสามารถ ลือความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จํานวน 30 คน แล้วนำข้อมูลค้งกล่าวมาหาค่าความเชือม้ัน (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชือม้ัน 0.8949

## การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้คําเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย โดยขอ ความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านคั้เงินวาริบำบัด โดยนำ แบบสอบถามไปแจกให้อกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จํานวน 159 คน และขอรับคั้นแบบสอบถามด้วย ตนเอง โดยเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือน มกราคม 2556 ได้รับแบบสอบถามคั้นมาจํานวน 159 ชุด คิคคั้นร้อยละ 100.00

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD คั้งนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์การให้บริการร้านคั้เงินวาริบำบัดในทัศนะของลูกค้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนการให้บริการร้านคั้มเงินวารีบำบัดในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของเปรียบเทียบการให้บริการร้านคั้มเงินวารีบำบัดในทัศนะของลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี 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

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

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, 1998, p.406)

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

เมื่อ  $F$  = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

$MS_b$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

### 5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

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

เมื่อ  $LSD$  = Least Significant Difference

$t$  = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$MS_w$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$n_1, n_2$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2