

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภคนอกเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภคนอกเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภคนอกเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ใช้บริการซัก อบ รีด จำนวน 642 คนต่อเดือน จากร้านให้บริการซัก อบ รีด จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ ร้าน Smart Wash ร้านมายค้ายคลิน ร้านห้องเสื้อตะวัน ร้านตั้งเองสวด ร้านพีทีซักแห้ง ร้านอริพลอนด์รี่ ร้านดวงวัน ร้าน Sister Laundry ร้านออมซักรีด และ เอป็น่าแฮลส์

เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบบสอบถามมี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่สอง พฤติกรรมการใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภคร จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่สาม การตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภค โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 24 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริโภคที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 12.82 แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.877

## วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน ในระหว่างวันที่ 29 สิงหาคม 2552 ถึงวันที่ 24 กันยายน 2552 รวม 25 วัน แจกแบบสอบถาม จำนวน 234 ชุด และได้รับคืน 234 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และ นำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window ในการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภคร โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซัก อบ รีด ของผู้บริโภคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\text{เมื่อ } \bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\frac{\sum fx}{n} = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

### 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร } SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$$

$$\text{เมื่อ } SD = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\frac{\sum fx}{n} = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$\frac{\sum fx^2}{n} = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับ}$$

คะแนนแต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$