

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) สถานที่ (Place) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านผู้ให้บริการ (People) ด้านกระบวนการบริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียน นักศึกษา ที่เช่าพักอาศัยอยู่ในหอพัก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตาม พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 กับสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดชลบุรี และหอพักที่ยังไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตาม พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 กับสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดชลบุรี จำนวน 2,080 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียน นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ โดยทำการเช่าพักอาศัยอยู่ในหอพักของเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดกลุ่ม

ตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของยามานะ (Yamane, 1967, pp. 886-887, อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538, หน้า 235) และกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 345 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี รวม 7 ด้าน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่ง 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Method) ครอบคลุมตามส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมในรายละเอียดเกี่ยวกับหอพักที่พักอาศัยในปัจจุบัน เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เขียนแบบสอบถามฉบับร่างให้มีความครอบคลุมกรอบแนวคิดของการวิจัย นำเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาและกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง

3. จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับจริง แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แยกออกเป็นการหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบแบบสอบถามว่าสามารถวัดคุณลักษณะได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัดหรือจุดมุ่งหมายในการวัดหรือไม่ จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของท่านอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อให้มีความเที่ยงตรงยิ่งขึ้น

2. การตรวจความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบล่วงหน้า (Pre test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งค่า Cronbach's Alpha สูตรในการคำนวณก็คือ

$$a_k = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\text{Sum } S^2 \text{ items}}{S^2 \text{ Total}} \right]$$

a_k	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนตอนหรือจำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งหมด
$\text{Sum } S^2 \text{ items}$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
$S^2 \text{ Total}$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

จากการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.933 ปรากฏตามภาคผนวก ข จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามติดต่อกับเจ้าของหอพักด้วยตนเองเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามนักเรียน นักศึกษา และทำการแจกแบบสอบถามพร้อมรื้อรับแบบสอบถามกลับคืน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา วารสาร รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว จากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การจัดกระทำกับข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หากไม่สมบูรณ์จะทำการคัดออก
2. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ตรวจสอบความเรียบร้อย และมีความสมบูรณ์ของการตอบแล้วตรวจให้คะแนน สำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้
 - 5 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด
 - 4 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการมาก
 - 3 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการปานกลาง
 - 2 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการน้อย
 - 1 คะแนน หมายถึง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการน้อยที่สุด
3. นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์สถิติด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550, หน้า 45)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย เป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพัก ของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพัก ของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในด้าน ผลัดกันซ์ ราคา สถานที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาดของหอพัก ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพเกี่ยวกับการบริการของหอพัก จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือน

โดยใช้ค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD เป็นรายชื่อ รายด้านและรวมทุกด้าน แล้วแปลผลโดยเทียบเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 100)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการหอพักในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	มีความสำคัญต่อเลือกใช้บริการหอพักในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	มีความสำคัญต่อเลือกใช้บริการหอพักในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการหอพักในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการหอพักในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพัก ของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติ t test และ One Way ANOVA

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์

1.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป โดยใช้ค่าร้อยละโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{f}{N} \times 100$$

f แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบตัวเลือกนั้น

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

1) ค่าเฉลี่ย \bar{X} โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N}$$

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยแบบเลขคณิตที่ต้องการ

X_i แทน ค่าของข้อมูลตัวที่ i

N แทน ค่าของจำนวนข้อมูลทั้งหมด

2) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้สูตรดังนี้

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X_i แทน ค่าของข้อมูลตัวที่ i

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลตัวอย่าง

1.3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันระหว่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t test โดยใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 95)

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

หาค่า df จากสูตร

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	\bar{X}_1	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
ตามลำดับ	n_1	n_2	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df		แทน	องศาเสรี (Degree of Freedom)

1.4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้แบบ One-way Analysis of Variance โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ F
	MSb	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSw	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม