

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาปัญหาพิเศษครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

สมาชิกทั้งหมดที่อยู่ในกรอบที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาจากผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้ใช้บริการ ได้จดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดนนทบุรี

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 395 ราย ได้แก่ กลุ่มที่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 238 ราย กลุ่มที่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 123 ราย และอื่น ๆ จำนวน 34 ราย

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดนนทบุรี คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

$$\text{สูตรของทาโร ยามาเน่} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นโดยพิจารณาจากกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ได้แก่ ประเภทธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียนระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงาน ฯลฯ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้านสินค้าและบริการ โดยแบ่งระดับความคิดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

วิธีสร้างเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ (Survey Research) การสร้างเครื่องมือการวิจัยผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎีจากเอกสาร ตำราวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบที่กำหนด โดยให้ครอบคลุมถึงความมุ่งหมายและลักษณะของการศึกษา
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษาได้กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการได้ดีที่สุด คือ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือหัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาอธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตการศึกษาวัตถุประสงค์ การศึกษาและวิธีการใช้เครื่องมือให้กับผู้ช่วยทุกคนจนเข้าใจทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี
2. กำหนดวันเวลาในการกรอกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1- 30 พฤษภาคม 2557 จำนวน 30 วัน
3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วให้รื้อรับแบบสอบถามคืน ซึ่งข้อมูลที่ได้จะต้องถูกตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดการกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาซึ่งสมบูรณ์ทุกฉบับ และนำไปวิเคราะห์ต่อไป
2. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการรับทำบัญชี วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

สำคัญมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
สำคัญมาก	ให้	4	คะแนน
สำคัญปานกลาง	ให้	3	คะแนน
สำคัญน้อย	ให้	2	คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เมื่อได้ค่าเฉลี่ยแล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์ในการกำหนดค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2535: 101) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า	ระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า	ระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า	ระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า	ระดับความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

3. นำคะแนนไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. นำเสนอผลการศึกษาตามความมุ่งหมายและกรอบแนวความคิดของการศึกษาโดยใช้ตารางและการพรรณนาวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติพื้นฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage) คือ แนวทางในการนำเสนอจำนวนโดยใช้เศษส่วนที่มีตัวส่วนเป็น 100 มักใช้สัญลักษณ์เป็น เครื่องหมายเปอร์เซ็นต์ “%” เช่น ร้อยละ 45 หรือ 45% มีค่าเทียบเท่ากับ $45/100$ อัตรา้อยละมักใช้สำหรับการเปรียบเทียบว่าปริมาณหนึ่ง ๆ มีขนาดเท่าไร โดยประมาณเมื่อเทียบกับอีกปริมาณหนึ่ง ซึ่งปริมาณอย่างแรกมักเป็นส่วนย่อยหรือเป็นการเปลี่ยนแปลงของปริมาณอย่างหลัง ตัวอย่างเช่น ราคาของสินค้าชนิดหนึ่งเท่ากับ \$2.50 และผู้ขายต้องการเพิ่มราคาอีก \$0.15 ดังนั้นอัตราการเพิ่มราคาคือ $0.15 / 2.50 = 0.06$ เมื่อแสดงเป็นอัตรา้อยละจะได้ว่า อัตราการเพิ่มราคาสินค้าชนิดนี้เท่ากับ 6% ถึงแม้ว่าอัตรา้อยละมักใช้เป็นการเปรียบเทียบค่าที่อยู่ระหว่างศูนย์กับหนึ่ง แต่จำนวนไร้มิติใด ๆ ก็สามารถแสดงให้อยู่ในรูปของอัตรา้อยละได้ เช่น 1.11% มีค่าเท่ากับ 1.11 และ -0.35% มีค่าเท่ากับ -0.0035 เป็นต้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยหาได้จากการนำคะแนนทุกค่ามารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูล หรือค่าเฉลี่ยซึ่งเกิดจากข้อมูลของผลรวมทั้งหมดหารด้วยจำนวนรายการของข้อมูลเช่น การวัดส่วนสูงของผู้เข้ารับการอบรมสถิติ จำนวน 20 คน สำหรับส่วนสูงของผู้เข้ารับการอบรม 20 คนที่วัดได้เป็นเซนติเมตร

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (อังกฤษ : standard deviation: s.d.) ในทางสถิติศาสตร์และความน่าจะเป็น เป็นการวัดการกระจายแบบหนึ่งของกลุ่มข้อมูล สามารถนำไปใช้กับการแจกแจงความน่าจะเป็น ตัวแปรสุ่ม ประชากร หรือมัลติเซต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมักเขียนแทนด้วยอักษรกรีกซิกมาตัวเล็ก นิยามขึ้นจากส่วนเบี่ยงเบนแบบ root mean square (RMS) กับค่าเฉลี่ย หรือนิยามขึ้นจากรากที่สองของความแปรปรวน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดค้นโดย ฟรานซิส กาลตัน (Francis Galton) ในช่วงปลายคริสต์ทศวรรษ 1860 [1] เป็นการวัดการกระจายทางสถิติที่เป็นปกติทั่วไป ใช้สำหรับเปรียบเทียบว่าค่าต่างๆ ในเซตข้อมูลกระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใด หากข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ใกล้ค่าเฉลี่ยมากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็จะมีค่าน้อยในทางกลับกัน ถ้าข้อมูลแต่ละจุดอยู่ห่างไกลจากค่าเฉลี่ยเป็นส่วนมาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็จะมีค่ามาก และเมื่อข้อมูลทุกตัวมีค่าเท่ากันหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะมีค่าเท่ากับศูนย์ นั่นคือ ไม่มีการกระจายตัว คุณสมบัติที่เป็นประโยชน์อย่างหนึ่งก็คือค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้หน่วยอันเดียวกันกับข้อมูล แต่กับความแปรปรวนนั้นไม่ใช่

เมื่อตัวอย่างของข้อมูลกลุ่มหนึ่งถูกเลือกมาจากประชากรทั้งหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรสามารถประมาณค่าได้จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างนั้น

2. สถิติใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 t-test (Independent Samples) เป็นการทดสอบสมมติฐานชนิดหนึ่งที่ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ($n < 30$) การทดสอบ ผู้วิจัยจะต้องทราบค่าความแปรปรวนของประชากร 2 หรือในกรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร เพราะในงานศึกษาจะไม่มีโอกาสทราบค่าความแปรปรวนของประชากร (ยูทธ ไกยวรรณ. 2543 : 148)

การเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าเฉลี่ยมาเป็นตัวเปรียบเทียบ แต่ถ้าพูดภาษาแบบนักสถิติก็คือ การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร t-test แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว (one – sample t-test)

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample test)

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กัน (Paired Samples Test)หรือเป็นการทดสอบจากประชากรเพียงกลุ่มเดียว(dependet Sample test)

2.2 F-test (One-way ANOVA) เป็นการหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยได้ข้อมูลจาก 1.กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่ม 2.การแจกแจงของประชากรเป็นโค้งปกติ 3. ข้อมูลอยู่ในมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป 4. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน 5. มีความเป็นอิสระภายในตัวอย่าง 6. ไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร แต่ความแปรปรวนของประชากรแต่ละกลุ่มมีค่าเท่ากัน

ทั้งนี้การทดสอบ F-test คือ ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากร โดยใช้ t-test สิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาสิ่งหนึ่ง คือ ความแปรปรวนของประชากรเท่ากันหรือไม่ หรือ

ความเป็นเอกพันธ์ของค่าความแปรปรวน (Homogeneity of Variance) และในการทดสอบว่าความแปรปรวนของประชากรจะแตกต่างกันหรือไม่นั้น จะต้องใช้การทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างสถิติทดสอบเอฟ เมื่อต้องการทราบว่า ความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกันหรือไม่