

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแคร์คาร์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแคร์คาร์ ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ในด้านส่วนประสมทางการตลาด และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการแคร์คาร์ ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. สมมติฐานการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการแคร์คาร์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานครในด้านคุณภาพของบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่การให้บริการ และด้านการตลาด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้ใช้บริการแคร์คาร์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่แน่นอนดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ( กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546:26 ) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

เมื่อ  $N$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$Z$  แทน ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นค่า  $Z = 1.96$

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนในการประมาณสัดส่วนประชากรทั้งหมดที่ยอมรับได้ 5%

ดังนั้น  $E = 0.05$

$$N = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 385$$

กลุ่มตัวอย่างผู้บริการที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ขอเพิ่มเป็น 400 คน

สำหรับการเลือกสถานที่สุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการแคร์คาร์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ซึ่งเป็น Non-Probability สำหรับผู้ตอบ

แบบสอบถามจากที่เคยใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ตามจำนวนชุดที่ได้กำหนดไว้ในขั้นต้น

## 2. สมมติฐานการวิจัย

1. ด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในเรื่องใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแคที่แตกต่างกัน
2. ด้านการตลาดไม่ขึ้นอยู่กับเพศและอายุของผู้ใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค ที่แตกต่างกัน
3. การใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแคมีความสัมพันธ์ต่อรายได้ การศึกษาและอาชีพของผู้ใช้บริการ

## 3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้าง โดยแบ่งออกเป็น ส่วน ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)  
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค ใช้มาตรวัดแบบช่วงระยะ (Interval scale) ดังนี้

### ระดับคะแนนความพึงพอใจ

มาก	ค่าคะแนน	4
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	3
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	2
น้อยมาก	ค่าคะแนน	1

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ส่วนผสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้าง โดยแบ่งออกเป็น ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ครอบคลุมเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้ต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** ครอบคลุมเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค ได้แก่ ช่วงเวลาที่เข้าไปใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง ผู้ที่มักจะไปใช้บริการด้วย และอาหารที่ชอบรับประทานมากที่สุด

**ส่วนที่ 3** ครอบคลุมเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจในการใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค ที่ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของอาหาร ด้านคุณภาพของบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก

**ส่วนที่ 4** ครอบคลุมข้อเสนอแนะ คำแนะนำ เพื่อนำข้อมูลมาเพื่อศึกษาวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสินค้าและบริการคาร์แคร์ในเขตบางแคให้ดียิ่งขึ้น

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของคาร์แคร์ในเขตบางแค เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและเรื่องราวที่ต้องการศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2555 - เดือน กุมภาพันธ์ 2556 โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
2. การอธิบายข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและต่ำสุด
3. การอธิบายข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค ได้แก่ ช่วงเวลาที่เข้าไปใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง ผู้ที่มักจะไป

ใช้บริการด้วย และผลิตภัณฑ์รวมถึงการบริการที่ใช้มากที่สุด โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและต่ำสุด

4. การอธิบายข้อมูลด้านความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลในการตัดสินใจในการใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค ที่ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของอาหาร ด้านคุณภาพของบริการ ด้านราคาอาหาร ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลตามระดับความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญต่อบัจจัย ทั้งนี้ได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบแบบสอบถามแบบ Likert scale (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538:10) ซึ่งมีค่าดังนี้

#### ระดับคะแนนความพึงพอใจ

มาก	ค่าคะแนน	4
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	3
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	2
น้อยมาก	ค่าคะแนน	1

โดยการใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) จากสูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538:10)

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล} \\ &= (4 - 1) / 4 \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จากนั้นเริ่มที่ขั้นต่ำที่สุดคือ 1 และนำมาหารระดับค่าเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของคะแนน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับน้อยมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

5. อธิบายการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลตามระดับความคิดเห็นของพฤติกรรม

- เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันโดยใช้ T-test และมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe ซึ่งหากไม่พบความแตกต่างดังกล่าว จะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

- วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของการใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค โดยใช้สถิติไคสแควร์

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

- ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:40)

$$\begin{array}{lll} \text{เมื่อ } \bar{X} & \text{แทน ค่าเฉลี่ย} \\ \sum X & \text{แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด} \\ n & \text{แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \end{array}$$

#### 1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ศ ดร.นราศรี ไวนิชกุล

2552:246)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

$$\begin{array}{lll} \text{เมื่อ } S & \text{แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \sum x^2 & \text{แทน ค่าผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลังสอง} \\ (\sum x)^2 & \text{แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด ยกกำลังสอง} \\ n & \text{แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \end{array}$$

### 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 :126)

เมื่อ	$\alpha$	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน ค่าจำนวนของแบบคำถาม
	$\sum s_i^2$	แทน ค่าผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	$\sum s_t^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

### 3. สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การสุตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (one-way analysis of variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1, 2 และ 3 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 :236) มีสูตรการคำนวณดังนี้

เมื่อ	F	แทน ค่าที่พิจารณาใน F-distribution
	MS <sub>B</sub>	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	MS <sub>w</sub>	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม
โดย	df <sub>b</sub>	= k-1
	df <sub>w</sub>	= n-k-1
เมื่อ	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกทั้งหมด

3.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของใช้บริการคาร์แคร์ในเขตบางแค โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi – Square) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (ศ. ดร.นราศรี ไวนิชกุล 2552: 282 ) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$X^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$\chi^2$	แทน	ค่าไคสแควร์
O <sub>ij</sub>	แทน	ค่าความถี่ที่ได้จากการทดลองปฏิบัติ
E <sub>ij</sub>	แทน	ค่าความถี่ที่คิดว่าควรจะเป็นหรือตามทฤษฎี

## กรอบแนวความคิด (Conceptual Framework)

