

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตของการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาวงการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ในพื้นที่ศึกษา ได้แก่ ร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของนักศึกษา อาทิ ประเภทการบริการวัน-เวลา ความถี่ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง การเลือกร้าน การมีร้านประจำ ตลอดจนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น นอกจากนี้ได้ศึกษาถึงสิ่งกระตุ้นภายนอกที่เป็นสิ่งกระตุ้นทางการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของนักศึกษา ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดรวม 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ว่ามีปัจจัยใดบ้าง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปการตอบแบบสอบถามของตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 318 ราย ที่ใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ในพื้นที่ศึกษา โดยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในรูปเอกสาร บทความวิชาการ สถิติข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวบรวมได้จากหนังสือตำรา เอกสารสิ่งพิมพ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

ประชากรการศึกษา ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วยนักศึกษาทุกคณะ ปีการศึกษา 2544 ที่มีสถานภาพนักศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 18,382 ราย และปริญญาโท จำนวน 5,564 ราย รวม 23,946 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2544) (ฝ่ายทะเบียนการศึกษา สำนักทะเบียน และประมวลผลข้อมูล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544)

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ศึกษามีจำนวนมาก จึงไม่อาจศึกษาประชากรได้ทั้งหมด จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากรดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม จึงใช้วิธีเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของ Herbert Askın and Raymond R. Colton (1963 อ้างใน นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2543) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 318 ราย

3.3.3 วิธีสุ่มตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรนักศึกษาแต่ละกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา ดังนี้

กลุ่มสาขา/คณะ	นักศึกษาที่มีสถานภาพ (ราย)			ตัวอย่าง (ราย)
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม	
1. กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ				
- แพทยศาสตร์	1,137	130	1,267	17
- ทันตแพทยศาสตร์	459	11	470	6
- เภสัชศาสตร์	667	56	723	10
- พยาบาลศาสตร์	1,556	314	1,870	25
- เทคนิคการแพทย์	977	20	997	13
- สัตวแพทยศาสตร์	272		272	4
- สถาบันวิจัยสังคมศาสตร์สุขภาพ	-	-	-	-
รวม	5,068	531	5,599	75
2. กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี				
- เกษตรศาสตร์	1,253	550	1,803	24
- วิศวกรรมศาสตร์	1,949	328	2,277	30

กลุ่มสาขา/คณะ (ต่อ)	นักศึกษาที่มีสถานภาพ (ราย)			ตัวอย่าง (ราย)
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม	
- วิทยาศาสตร์	2,144	501	2,645	35
- อุตสาหกรรมศาสตร์	544	37	581	8
- สถาปัตยกรรมศาสตร์	192		192	3
- สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	-	-	-	-
รวม	6,082	1,416	7,498	100
3. กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์				
- มนุษยศาสตร์	2,049	242	2,291	30
- สังคมศาสตร์	1,674	557	2,231	30
- ศึกษาศาสตร์	1,591	1,271	2,862	38
- จิตรศิลป์	488	-	488	6
- เศรษฐศาสตร์	452	241	693	9
- บริหารธุรกิจ	978	253	1,231	16
- สถาบันวิจัยสังคม	-	-	-	-
รวม	7,232	2,564	9,796	129
4. บัณฑิตวิทยาลัย				
- บัณฑิตวิทยาลัย	-	1,053	1,053	14
รวม	18,382	5,564	23,946	318

ภาพที่ 5 แสดงจำนวนประชากรนักศึกษแต่ละคณะ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
(กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541)

3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้น
ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นลักษณะทางประชากรของกลุ่ม-
ตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มสาขาวิชา รายได้ที่ได้รับจากที่บ้าน มีลักษณะเป็นคำถาม
ปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของกลุ่มตัวอย่าง

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้งร้านถ่ายเอกสารซึ่งกลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการ อัตราความถี่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ และอัตราค่าบริการในแต่ละครั้ง ทั้งนี้เป็นคำถามปลายเปิดแบบหลายตัวเลือก และคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตรประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับความสำคัญต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ทั้งนี้ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	หมายถึง	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	หมายถึง	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

จากการให้คะแนนข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีค่าตั้งแต่ 1.00 – 5.00 คะแนน ซึ่งมีความหมายแทนระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ผู้ศึกษาจึงกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยดังกล่าว โดยใช้เกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ตามหลักวิชาสถิติพื้นฐานเบื้องต้น แบ่งเป็น 5 ชั้น และกำหนดให้ทุกอันตรภาคชั้นมีความกว้างเท่ากัน (ชั้นละ 0.80) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของกลุ่มตัวอย่าง

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด ที่คาดว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง รวม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ เป็นคำถามแบบมาตรประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับความสำคัญต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ทั้งนี้ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

มีความสำคัญมากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
มีความสำคัญมาก	หมายถึง	4 คะแนน
มีความสำคัญปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
มีความสำคัญน้อย	หมายถึง	2 คะแนน
มีความสำคัญน้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

จากการให้คะแนนข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เมื่อนำข้อมูลทั้งหมดนี้มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีค่าตั้งแต่ 1.00 – 5.00 คะแนน และค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีความหมายแทนระดับของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยดังกล่าว โดยใช้เกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้น ออกเป็น 5 ชั้น และให้ทุกอันตรภาคชั้นมีความกว้างเท่า ๆ กัน (ชั้นละ 0.80) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	ปัจจัยมีผลต่อพฤติกรรมในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ปัจจัยมีผลต่อพฤติกรรมในระดับมาก
2.61 – 3.40	ปัจจัยมีผลต่อพฤติกรรมในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ปัจจัยมีผลต่อพฤติกรรมในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ปัจจัยมีผลต่อพฤติกรรมในระดับน้อยที่สุด

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่ถูกต้องสมบูรณ์ มีความเที่ยงตรงตามประเด็นที่ศึกษา สำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามต่อไป
2. การรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในจุดต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ใต้ตึกของแต่ละคณะ หอพักแต่ละคณะ สำนักหอสมุดกลาง และองค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อมช.) ทั้งนี้ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ควบคุมการเก็บข้อมูลอย่างรัดกุม โดยสอบถามกลุ่มเป้าหมายก่อนแจกแบบสอบถามทุกครั้งก่อนว่าเป็นนักศึกษาที่มีสถานภาพนักศึกษาที่ศึกษาในคณะใด เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนโควตาของแต่ละกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา หากเป็นนักศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาที่เก็บข้อมูลได้ครบจำนวนแล้ว ก็จะเก็บข้อมูลของกลุ่มสาขาอื่นต่อไป จนครบตามจำนวนของแต่ละกลุ่มสาขาวิชาที่ได้กำหนดไว้

จากนั้นผู้ศึกษาได้ถามกลุ่มเป้าหมายต่อว่า เคยตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้แล้วหรือไม่ หากกลุ่มเป้าหมายเคยตอบแบบสอบถามแล้ว ก็จะไม่เก็บข้อมูลซ้ำ ถ้ายังไม่เคยตอบ ก็จะให้กลุ่ม

เป้าหมายตอบแบบสอบถาม จนได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่ 318 ราย

3. เมื่อรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว จึงได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละชุดจนครบทุกชุด แล้วตรวจให้คะแนนพร้อมทั้งลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถามทั้งหมด

4. ทำการบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS ค่าสถิติที่ใช้คือค่าสถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (\bar{X}) แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่