

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อ บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) จึงได้ กำหนดวิธีการศึกษาภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา
- 3.2 ขนาดตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

3.1.1 ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสินค้าตราห้าห่วง ของ บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ที่มีรายชื่ออยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบด้วยร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในเขตจังหวัดนครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร มีจำนวนทั้งสิ้น 299 ราย (บัญชีรายชื่อลูกค้าบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด, 2546)

3.1.2 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและปัญหาของตัวแทนจำหน่ายใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อ บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด โดยจะศึกษาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคลากร

3.2 ขนาดตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษานั้นเก็บตัวอย่างจากประชากรเป้าหมาย ซึ่งประชากรเป้าหมายได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ ที่มีรายชื่ออยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้ตัวอย่าง ซึ่งคำนวณหาขนาดตัวอย่างด้วยสูตร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 725) (อ้างจากบุญธรรมกิจปริดาภิวัตน์, 2537)

$$\text{สูตร } n = N/[1 + N(e^2)]$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ตัวอย่างจำนวน 171 ราย

3.2.2 วิธีสุ่มตัวอย่าง

การเลือกสุ่มขนาดตัวอย่าง จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) และใช้การสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

จังหวัด	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1. กรุงเทพมหานคร	197	112
2. นครปฐม	12	7
3. นนทบุรี	29	17
4. ปทุมธานี	29	17
5. สมุทรปราการ	21	12
6. สมุทรสาคร	11	6
รวม	299	171

3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยสอบถามตัวแทนจำหน่ายของบริษัทที่มีรายชื่ออยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสาร บทความทางวิชาการ โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งการสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่าย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด โดยในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตาม Likert Scales คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และไม่พอใจ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พอใจมาก	4 คะแนน
พอใจปานกลาง	3 คะแนน
พอใจน้อย	2 คะแนน
ไม่พอใจ	1 คะแนน

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ แบบมาตราอันตรภาคหรือช่วง (Interval Scale) โดยนำคะแนนการให้ความสำคัญต่อการความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	พอใจมากที่สุด
3.51-4.50	พอใจมาก
2.51-3.50	พอใจปานกลาง
1.51-2.50	พอใจน้อย
1.00-1.50	ไม่พอใจ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด โดยในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตาม Likert Scales คือ มีปัญหามากที่สุด มีปัญหามาก มีปัญหาปานกลาง มีปัญหาน้อย และไม่มีปัญหา โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับ	คะแนน
มีปัญหามากที่สุด	5 คะแนน
มีปัญหามาก	4 คะแนน
มีปัญหাপานกลาง	3 คะแนน
มีปัญหาน้อย	2 คะแนน
ไม่มีปัญหา	1 คะแนน

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายในส่วนของปัญหาของตัวแทนจำหน่ายได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ แบบมาตราอันตรภาคหรือช่วง (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	มีปัญหามากที่สุด
3.51-4.50	มีปัญหามาก
2.51-3.50	มีปัญหাপานกลาง
1.51-2.50	มีปัญหาน้อย
1.00-1.50	ไม่มีปัญหา

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

3.5.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษา ค้นคว้าจากทฤษฎี เอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ และสิ่งที่ต้องการทราบจากการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามให้อาจารย์และผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาและแนะนำ
5. ทดสอบแบบสอบถามจำนวน 15 ชุด

3.5.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดเพื่อให้ได้ข้อมูลครบและถูกต้อง
3. ทำการตรวจให้คะแนน และลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม
4. นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามได้ครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และในการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ มีการทำ Recode โดยรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ 1-5 ปี และ 6-10 ปี เข้าด้วยกัน เนื่องจากระยะเวลาดำเนินงาน 1-5 ปี มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนน้อย

3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน 2546 จนถึงเดือน กันยายน 2546