

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ซื้อและผู้ขายที่เข้ามาใช้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายจะเป็นทั้งสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิกของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเขตพื้นที่ 5 เขต ได้แก่ พื้นที่อาคารคัดแยก พื้นที่อาคารพีชไร้ พื้นที่อาคารมะนาว พื้นที่ตลาดสด และพื้นที่บริเวณห้องแถว

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ซื้อและผู้ขายที่เข้ามาใช้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิก ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549 โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ศึกษาใช้วิธีการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 สามารถคำนวณได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 48) ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{e^2}$$

- เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $P$  = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง  
 $Z$  = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้  
 ( ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%  $Z$  มีค่าเท่ากับ 1.96)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(0.50)(1 - 0.50)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{(0.50)(0.50)(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 400 ราย เพื่อจะได้ตัวอย่างจากกลุ่มต่างๆ ของประชากรครบทุกกลุ่ม ซึ่งจากตัวอย่างนี้จะได้ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนของประชากร

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยแบ่งกลุ่มผู้ซื้อและผู้ขายที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกของตลาดกลาง การเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 4 กลุ่ม เท่าๆ กัน ซึ่งจะได้กลุ่มละประมาณ 100 ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ซื้อและผู้ขายที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกของตลาดกลาง การเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

| กลุ่มตัวอย่าง | สมาชิก | ไม่เป็นสมาชิก |
|---------------|--------|---------------|
| ผู้ซื้อ       | 100    | 100           |
| ผู้ขาย        | 100    | 100           |
| รวม           | 200    | 200           |

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (cluster sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ตามเขตพื้นที่ของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเขตพื้นที่ของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

| เขตพื้นที่          | ผู้ซื้อ |               | ผู้ขาย |               |
|---------------------|---------|---------------|--------|---------------|
|                     | สมาชิก  | ไม่เป็นสมาชิก | สมาชิก | ไม่เป็นสมาชิก |
| พื้นที่อาคารคัดแยก  | 20      | 20            | 20     | 20            |
| พื้นที่อาคารพืชรไร้ | 20      | 20            | 20     | 20            |
| พื้นที่อาคารมะนาว   | 20      | 20            | 20     | 20            |
| ตลาดสด              | 20      | 20            | 20     | 20            |
| ห้องแถว             | 20      | 20            | 20     | 20            |
| รวม                 | 100     | 100           | 100    | 100           |

#### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยศึกษาค้นคว้าในส่วนของ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ที่เป็นมาตรฐานเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ จะเป็นเครื่องมือการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลาง การเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยคำถามและมีขั้นตอนดังนี้

## 1. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษาจากเอกสาร ผลงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.2 สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามและคำตอบที่ต้องการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3 นำแบบสอบถามให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแนะนำเพื่อที่จะแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ดังมีรายชื่อ ดังนี้

1.4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสนาะ กลิ่นงาม คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

1.4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนา กลิ่นงาม อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

1.4.3 อาจารย์กัลยา สมมาตย์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ

1.5 ทำการทดสอบเครื่องมือ (pretest) เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยนำไปทดสอบกับผู้ใช้บริการของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 40 ราย เป็นสมาชิกจำนวน 20 ราย และไม่เป็นสมาชิกจำนวน 20 รายของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี และไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา เพื่อพิจารณาความยากง่ายของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและความเข้าใจตรงกันของคำถาม เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) และใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.9535 ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1.6 ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ตามเนื้อหา (content) และโครงสร้าง (construct) ให้มีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

1.7 นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

## 2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งมีทั้งแบบปลายเปิด (open-ended question) และแบบสอบถามแบบปลายปิด (close-ended question) แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ขาย เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการของตลาดกลาง การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สินค้าที่ขายในตลาดกลาง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการของตลาดกลาง การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สินค้าที่ซื้อในตลาดกลาง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรทำยาง โดยคำถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิด และวัดระดับความคิดเห็นของการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากแบบสอบถามแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยจะกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนแต่ละข้อดังนี้

| ระดับความคิดเห็น     | ค่าน้ำหนักของตัวเลือก  |
|----------------------|------------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 |
| เห็นด้วย             | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 |
| ไม่แน่ใจ             | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 |

กำหนดระดับค่าคะแนนเฉลี่ยพิจารณาระดับความคิดเห็นได้จัดช่วงคะแนนดังนี้ เบสท์ (Best, 1981 : 171)

|                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 | เห็นด้วย             |
| คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 | ไม่แน่ใจ             |
| คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 | ไม่เห็นด้วย          |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิด (close-ended question) แสดงความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตลาดกลางการเกษตรทำยาง

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ให้บริการของตลาดกลางการเกษตรทำยางให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาของการให้บริการ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ซื้อและผู้ขายที่เข้ามาใช้บริการในตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลทางสถิติ

#### วิธีการ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนสิงหาคม 2549 โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ซื้อ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 3 คำถามแสดงความต้องการของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 1.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ขาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขาย

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 3 คำถามแสดงความต้องการของผู้ใช้บริการตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากเอกสารและรายงานต่างๆ ของสหกรณ์การเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เป็นหลักของแบบสำรวจ (editing) และดำเนินการลงรหัสตามคู่มือการลงรหัส (code books) หลังจากนั้นจะตรวจสอบแบบสำรวจเพื่อความถูกต้องอีก 1 ครั้ง แล้วจึงดำเนินการถ่ายรหัสลงในแบบฟอร์มถ่ายข้อมูล (transfer sheet) บรรจุข้อมูลในคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยการหา ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของตลาดกลางการเกษตรทำยาง โดยใช้ค่า t-test และ F-test

## สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยหรือมัชฌิมเลขคณิต (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อบรรยายตัวแปรตามลักษณะข้อมูล
2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม และ F-test ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป