

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานศึกษา

การดำเนินงานศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจหลังการอยู่อาศัยของลูกค้า ในโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค จังหวัดนนทบุรี ลักษณะเป็นทาวน์เฮาส์ 2 ชั้น โดยมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาดังนี้

3.1 วิธีดำเนินงานศึกษา

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดรูปแบบการศึกษาโดยวิธีการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อโครงการบ้านจัดสรร โดยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและทำการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนหลักๆ คือ รวบรวมผลงานที่ศึกษาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่างๆเพื่อนำมากำหนดแนวทางดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย โดยศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในรูปแบบบ้าน ความพึงพอใจในคุณภาพของวัสดุ และความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการ จากผู้อยู่อาศัยภายในโครงการบ้านจัดสรร หมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์คจำนวน 304 หลังคาเรือน

การดำเนินการหาข้อมูลในครั้งนี้ ใช้วิธีการสำมะโนประชากร จำนวนทั้งสิ้น 304 หลังคาเรือน ประชากรที่ดำเนินการศึกษา ได้แก่ ผู้อยู่อาศัยภายในหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค ราคาเริ่มต้นประมาณ 1,500,000 – 2,500,000 บาท

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรร โดยแบบสอบถามที่ผู้ดำเนินการศึกษาจัดทำขึ้น จัดให้มีลักษณะที่ง่ายต่อการตอบแบบสอบถาม และครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยเป็นแบบคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้



ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัย เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการอยู่อาศัย และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นลักษณะให้เลือกตอบตามความเหมาะสมของผู้อยู่อาศัยแต่ละคน เป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิดดังนี้

- ข้อที่ 1 เพศ ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 2 อายุ ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทจัดเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทจัดเรียงระดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 5 อาชีพ ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทจัดเรียงระดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 7 สถานภาพการอยู่อาศัย ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 8 จำนวนสมาชิกในครอบครัวใช้ในการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อบ้านพักอาศัยของตน หลังจากที่มีการซื้อและเข้าอยู่อาศัยแล้ว โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบทางการให้บริการของผู้ประกอบการ ลักษณะรูปแบบบ้าน และคุณภาพของวัสดุ โดยลักษณะของแบบสอบถามใช้เป็นแบบ Rating scale มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ซึ่งจะมีระดับการวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

เกณฑ์การหาค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลมีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541 : 82)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$



นำผลที่ได้มากำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของระดับความพอใจของผู้บริโภคดังนี้
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้ซึ่งมีความพอใจในความเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้ซึ่งมีความพอใจในความเป็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ผู้ซึ่งมีความพอใจในความเป็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ผู้ซึ่งมีความพอใจในความเป็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ผู้ซึ่งมีความพอใจในความเป็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคาดหวังที่มีต่อที่อยู่อาศัยด้านต่างๆ โดยลักษณะของแบบสอบถามใช้วิธีทำเครื่องหมาย ถูก ลงในช่องว่างในตารางที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเรียงลำดับความคาดหวังที่ท่านมีต่อที่อยู่อาศัยในแต่ละด้าน และนำมาคิดเป็นจำนวนและร้อยละ ซึ่งจะมีระดับการให้ความสำคัญ 3 ระดับ คือ มากที่สุด รองลงมา และ น้อยที่สุด

ความคาดหวังมากที่สุด/ให้ความสำคัญมากที่สุด	ให้จัดเป็นลำดับที่ 1
ความคาดหวังรองลงมา/ให้ความสำคัญรองลงมา	ให้จัดเป็นลำดับที่ 2
ความคาดหวังน้อยที่สุด/ให้ความสำคัญน้อยที่สุด	ให้จัดเป็นลำดับที่ 3

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมของผู้อยู่อาศัยเป็นลักษณะของแบบสอบถามใช้เป็นแบบ Rating scale มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ซึ่งจะมีระดับการวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เช่นเดียวกับตอนที่ 2

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. รวบรวมข้อมูลงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตการศึกษา
2. จัดทำแบบสอบถาม ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุง ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ และขอคำแนะนำเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุง
4. ดำเนินการปรับแก้แบบสอบถาม
5. ดำเนินการเก็บข้อมูล
 - 5.1 ติดต่อกับผู้จัดการฝ่ายโครงการ เพื่อขออนุญาตในการเข้าไปในโครงการ และดำเนินการแจกแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างได้อ่านและกรอกข้อมูล และผู้ทำการศึกษารับแบบสอบถามคืนทันทีด้วยตัวเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ผู้ทำการศึกษานำข้อมูลจากการรวบรวมแบบสอบถามมาวิเคราะห์ แปรผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการศึกษา (Statistical Package for the Sciences : SPSS/PC⁺) โดยแยกวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน สถานภาพการอยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัวทั้งหมด จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ใช้ตารางแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) และบรรยายประกอบ

2. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และความพึงพอใจโดยรวม จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 แสดงผลโดยการหาค่าเฉลี่ย Mean ; \bar{x} และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation; S.D.) แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) และบรรยายประกอบ