

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของเจ้าของบ้านเดี่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) การค้นหาข้อมูล (Information Search) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Postpurchase Behavior)

ขอบเขตประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรมีจำนวน 73,250 ครัวเรือน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ จังหวัดเชียงใหม่, 2545) โดยกำหนดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 321 ครัวเรือน (นราศรี ไวนิชกุล, 2538) การกำหนดขนาดตัวอย่างจะทำตามสัดส่วนของครัวเรือนในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลของจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ และจำนวนตัวอย่างของครัวเรือนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พื้นที่	จำนวนครัวเรือน	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
ในเขตเทศบาล	51,434	0.70	225
นอกเขตเทศบาล	21,816	0.30	96
รวม	73,250	1.00	321

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนตัวอย่างของครัวเรือนแยกตามตำบล

ในเขตเทศบาล (ตำบล)	จำนวน	นอกเขตเทศบาล (ตำบล)	จำนวน
1. ศรีภูมิ	16	1.สันผีเสื้อ	10
2. พระสิงห์	16	2.ช้างเผือก	10
3. หายยา	16	3. สุเทพ	10
4. ช้างม้อย	16	4. ป่าแดด	10
5. ช้างกลาง	16	5. นนงหอย	10
6. วัดเกต	16	6. ท่าศาลา	10
7. ช้างเผือก	16	7.. นนงป่าครั่ง	9
8. สุเทพ	16	8. ป่าตัน	9
9. ป่าแดด	16	9. ฟ้ายาม	9
10. นนงหอย	16	10. แม่เหียะ	9
11. ท่าศาลา	16		
12. นนงป่าครั่ง	16		
13. ป่าตัน	16		
14. ฟ้ายาม	17		
รวม	225		96

ทั้งนี้ จะทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของบ้านเดี่ยวหรือสมาชิกในครัวเรือนที่มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านเท่านั้น เนื่องจากจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีศักยภาพในการตัดสินใจรับบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และจะเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

การรวบรวมข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากครัวเรือนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากวารสาร หนังสือ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 ราย แบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

- สถานที่ตั้งของบ้าน
- เพศ
- อายุ
- การศึกษาสูงสุด
- อาชีพปัจจุบัน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของทุกคนในบ้าน
- ลักษณะบ้านพักอาศัย
- อายุการของบ้านพักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

- พฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- ความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านภายใน ภายนอกและงาน
สาธารณูปโภค
- ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมภายในบ้าน ภายนอก
บ้านและงานสาธารณูปโภค
- การวางแผนการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- วัตถุประสงค์ในการตัดสินใจบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- การมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซม

บ้านของแต่ละครัวเรือน

ขั้นการรับรู้ปัญหา

- เหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ขั้นการค้นหาข้อมูล

- ข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- แหล่งข้อมูลที่สำคัญ
- ความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ

ขั้นการประเมินทางเลือก

- ขั้นตอนการประเมินทางเลือกให้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- ปัจจัยที่สำคัญในการประเมินทางเลือก

ขั้นการตัดสินใจซื้อ

- ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
- การเปลี่ยนผู้ให้บริการหลังจากตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการแล้ว

ขั้นพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

- ความพอใจต่อผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- ความพอใจโดยรวมต่อผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน
- พฤติกรรมเมื่อไม่พอใจกับบริการที่ได้รับ
- พฤติกรรมเมื่อพอใจกับบริการที่ได้รับ
- ปัญหาที่พบในการใช้บริการ
- คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้การบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านเป็นที่พึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 321 ชุด นำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญ โดยใช้มาตรวัดแสดงระดับค่า (Likert Scale) (กนกทิพย์ พัฒนาพั้วพันธ์, 2544) ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

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

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของระดับคะแนนดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	5.00 – 4.50	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.49 – 3.50	หมายถึง	สำคัญมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.49 – 2.50	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.49 – 1.50	หมายถึง	สำคัญน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.49 – 1.00	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

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

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของระดับคะแนนดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	5.00 – 4.50	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.49 – 3.50	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.49 – 2.50	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.49 – 1.50	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.49 – 1.00	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 8 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2545 ถึงเดือน พฤษภาคม 2546