

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ลักษณะประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กำหนดพื้นที่ 4 จังหวัด ริมฝั่งแม่น้ำโขงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย ได้แก่ เลย, หนองคาย, นครพนม และมุกดาหาร ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย จำนวน 130 ราย โดยประชากรแยกตาม จังหวัดได้ดังนี้

| | | | |
|--------------------|-------|-----|-----|
| 1. จังหวัดเลย | จำนวน | 24 | ราย |
| 2. จังหวัดหนองคาย | จำนวน | 48 | ราย |
| 3. จังหวัดนครพนม | จำนวน | 36 | ราย |
| 4. จังหวัดมุกดาหาร | จำนวน | 22 | ราย |
| รวม | จำนวน | 130 | ราย |

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย จำนวน 98 ราย กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ใช้ $e = 0.05$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- เมื่อ n คือ ขนาดของตัวอย่างที่ควรสุ่ม
 N คือ ขนาดประชากรทั้งหมด
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก (Lotery Method) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546 : 125 - 142) ไปที่ละจังหวัด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแบ่งแยกตามสัดส่วนของประชากรแต่ละจังหวัดได้ดังนี้

| | | | | |
|--------------------|-------|-------|-----|-----|
| 1. จังหวัดเลย | จำนวน | 18 | ราย | |
| 2. จังหวัดหนองคาย | จำนวน | 36 | ราย | |
| 3. จังหวัดนครพนม | จำนวน | 27 | ราย | |
| 4. จังหวัดมุกดาหาร | จำนวน | 17 | ราย | |
| | รวม | จำนวน | 98 | ราย |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทยครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบธุรกิจ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นรายด้านตามองค์ประกอบของกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ 4 ด้าน คือ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า, ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม, ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaires)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาหลักเกณฑ์ ทฤษฎี วิธีการสร้างเครื่องมือ รวมถึงศึกษากระบวนการในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลมาประกอบการสร้างเครื่องมือการวิจัย

2. กำหนดรูปแบบของเครื่องมือให้เหมาะสมกับงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จากนั้นทำการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3. นำแบบสอบถามไปเสนอคณะกรรมกรที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณา ให้คำแนะนำ และแก้ไข ตามความเหมาะสม

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษา แล้วนำไปเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ (ภก.ไพรัตน์ ประทุมทอง, ภก.พิชิต บุตรสิงห์ และ ภญ.ปิยะมาศ ปรีชาฎก) พิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อนำไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบันในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 30 ราย (ประมาณร้อยละ 23 ของประชากรทั้งหมด) เพื่อตรวจสอบถ้อยคำ และการใช้ภาษาที่เหมาะสมของแบบสอบถาม ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และถูกต้อง ตรงกัน ทั้งผู้ตอบแบบสอบถามและผู้วิจัย โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนมีความสมบูรณ์แล้ว นำไปจัดพิมพ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการขอที่อยู่ของร้านขายยาแผนปัจจุบันทั้งหมดในเขตพื้นที่จังหวัดริมฝั่งแม่น้ำโขงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย จากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย, หนองคาย, นครพนม และมุกดาหาร

2. ส่งแบบสอบถามไปยังร้านขายยาแผนปัจจุบันทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ได้รับมา และแจ้งให้มีการส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา หากเกิดความไม่สมบูรณ์หรือไม่ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถาม ก็จะทำการส่งแบบสอบถามใหม่อีกครั้งหรือทำการติดตามทางโทรศัพท์ เมื่อได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว จึงจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ เมื่อพบว่าแบบสอบถามทุกฉบับมีความสมบูรณ์แล้ว จึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งจำแนกข้อมูลตามลักษณะของคำถามได้ดังนี้

1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist) นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ แล้วหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นนำเสนอในรูปแบบของตาราง

1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตรวจสอบให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

| | | | |
|-------------------------|----------|---|-------|
| ระดับปฏิบัติ มากที่สุด | กำหนดให้ | 5 | คะแนน |
| ระดับปฏิบัติ มาก | กำหนดให้ | 4 | คะแนน |
| ระดับปฏิบัติ ปานกลาง | กำหนดให้ | 3 | คะแนน |
| ระดับปฏิบัติ น้อย | กำหนดให้ | 2 | คะแนน |
| ระดับปฏิบัติ น้อยที่สุด | กำหนดให้ | 1 | คะแนน |

1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขง เป็นรายด้านตามกรอบแนวคิด พร้อมทั้งนำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละด้าน หาค่าร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง

2. นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับปฏิบัติมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับปฏิบัติมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปฏิบัติปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับปฏิบัติน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับปฏิบัติน้อยที่สุด

3. นำคะแนนที่ได้ไปทดสอบสมมติฐาน

4. นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยในรูปแบบของตาราง และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1.1 สถิติพื้นฐาน

1.1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1.2.1 F – test (Anova)

1.2.2 เปรียบเทียบความแตกต่าง วิเคราะห์รายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

2. สถิติที่ใช้วัดความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีค่า Cronbach's Alpha 0.94



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY