

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่ผลมีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยจึงได้วางแผนเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยในเรื่องประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าหนึ่งปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าหนึ่งปีขึ้นไป โดยใช้สูตรของ Cochran (เยาวภา ไชยวัฒน์, 2556 : 59) และใช้วิธีคำนวณหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่างที่ไม่ได้จัดกลุ่ม (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2554)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ± 5 และกำหนดค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่างเท่ากับ 11.8260 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2554) ซึ่งแทนค่าสูตรได้ดังนี้

วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร

$$n = \frac{p^2 Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง = 11.8260

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

$$n = \frac{(11.8260)^2(2.58)^2}{(3)^2}$$

$$= 103.436 \approx 104$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 104 ตัวอย่าง เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถาม 120 ตัวอย่าง (วงศกร คำเพิ่ม, 2553 : 16) จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถามกับตัวกลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าหนึ่งปีขึ้นไป ซึ่งมีเวลาและเต็มใจจะตอบแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaires) ให้ครบตามจำนวนโควตาที่กำหนด (สุวิมล ว่องวานิช และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2546)

การกำหนดขนาดตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
การวิจัยเชิงทดลอง	อย่างน้อย 100 คน
การวิจัยเชิงสัมพันธ์	อย่างน้อยกลุ่มละ 20 คน
การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรตามต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 10 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร ในการวิจัย ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมอย่างน้อย 100 คน
การวิเคราะห์องค์ประกอบ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมอย่างน้อย 100 คน
การวิเคราะห์จำแนก	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมอย่างน้อย 100 คน

ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อยโดยน้อยกว่า 20 เท่าของตัวแปรอิสระตัวแปรที่มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ดังนั้นจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 120 คน ในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ดังนั้นสามารถใช้แบบสอบถามจำนวน 120 ถือว่าเพียงพอต่อการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจ จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการและความจงรักภักดีที่มีต่อสำนักงานบัญชี แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจ ได้แก่ การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับ ประกอบด้วย คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ คุณค่าด้านบริการ คุณค่าด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์ และต้นทุนรวมของผู้ประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย ราคา (ต้นทุน) รูปตัวเงิน ต้นทุนด้านเวลา ต้นทุนด้านพลังงาน ต้นทุนด้านจิตวิทยา ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 74 - 75) ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับคุณค่าที่ได้รับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับคุณค่าที่ได้รับมาก
- 3 หมายถึง ระดับคุณค่าได้รับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับคุณค่าที่ได้รับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับคุณค่าที่ได้รับน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนมีเกณฑ์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 74 - 75) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.59 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ และความระมัดระวังรอบคอบ การปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ความโปร่งใส มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 74 - 75) ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับจรรยาบรรณมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับจรรยาบรรณมาก
- 3 หมายถึง ระดับจรรยาบรรณปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับจรรยาบรรณน้อย
- 1 หมายถึง ระดับจรรยาบรรณน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนน มีเกณฑ์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 74 - 75) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง จรรยาบรรณสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง จรรยาบรรณสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง จรรยาบรรณสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง จรรยาบรรณสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง จรรยาบรรณสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างสะดวก ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับความพึงพอใจ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 74 - 75) ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจโดยรวมมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจโดยรวมปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจโดยรวมน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจโดยรวมน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนน มีเกณฑ์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 74 - 75) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีต่อสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ความจงรักภักดีในองค์ความรู้ของตัวสินค้า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ในความจงรักภักดี และพฤติกรรมในความจงรักภักดี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับความจงรักภักดี คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ(ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 74 - 75) ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีโดยรวมมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีโดยรวมมาก
- 3 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีโดยรวมปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีโดยรวมน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีโดยรวมน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนน มีเกณฑ์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 74 - 75) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง จงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง จงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง จงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง จงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง จงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตาม ลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าจรรยาบรรณ ของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือวิจัยที่เกี่ยวกับเกี่ยวข้องกับการรับรู้ คุณค่าจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ของการวิจัยโดยอาศัยแนวทางการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ สมบูรณ์
5. หาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ ความสมบูรณ์อีกครั้ง

6. หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จำนวน 30 คน ของเครื่องมือทั้งหมดโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 415 - 417) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 จากข้อคำถาม 79 เมื่อทำการวิเคราะห์แล้วตัดเหลือข้อคำถามที่ใช้ได้ 65 ข้อ ดังแบบสอบถามในภาคผนวก

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนรายการ	ค่าความเชื่อมั่น
การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจ	21	0.94
จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	22	0.97
ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชี	17	0.96
ความจงรักภักดี	9	0.94

7. นำแบบสอบถามที่ได้หาค่าความเที่ยงตรงและหาความเชื่อมั่น มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครอบคลุมมากขึ้น และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
 การเก็บรวบรวมข้อมูล © Suratthani Rajabhat University
 All Right Reserved

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการรับรู้คุณค่าจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาครั้งนี้ทำการรวบรวมจาก

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจและออกแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 120 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถามกับตัวกลุ่มตัวอย่างใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าหนึ่งปีขึ้นไป ซึ่งมีเวลาและเต็มใจจะตอบแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self- Administered Questionnaires) ให้ครบตามจำนวนโควตาที่กำหนด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงนำผลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 120 ชุด ลงรหัส (Coding) เป็นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยใส่รหัสแทนคำถามแต่ละข้อด้วยการประมวลผลข้อมูลที่ได้มากโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจ ของผู้ประกอบการธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
2. การวิเคราะห์ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
4. การวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
5. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจ จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)