

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการมาใช้บริการห้างเทศโภก์โลตัสชลบุรี โดยใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยศึกษารายละเอียดตามหัวข้อดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากร
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการห้างเทศโภก์โลตัส ชลบุรี จากสถิติ กรมการปกครอง ณ วันที่ 21 พฤษภาคม 2550 มีประชากรทั้งสิ้น 1,230,796 คน เป็นชาย 605,607 คน หญิง 625,189 คน (กรมการปกครอง, ออนไลน์, 2550) สาเหตุที่เลือกพื้นที่ดังกล่าวเนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีประชากรอยู่กันอย่างหนาแน่นและมีสภาพสังคมที่มีการแข่งขันสูง และที่สำคัญเป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการที่จะซื้อสูง เนื่องจากเป็นจังหวัดที่เป็นอุตสาหกรรมของประเทศไทย ทำให้ประชากรมีรายได้ต่อหัวอยู่ในระดับสูง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่ใช้บริการห้างเทศโภก์โลตัส ชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินวิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรยามานาเคน (Yamane, 1973, p. 86) ความเชื่อมั่น 95 หรือ ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตร

สูตร

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

โดยกำหนดให้ N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 N = จำนวนคนในกลุ่มประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้หรือระดับนัยสำคัญ .05

จากการคำนวณตามสูตรของยามานเ內่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรดังกล่าวและการเปิดตารางของยามานเ内的 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนจากประชากรทั้งหมด 1,230,796 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ออาศัยความนำ ซึ่งจะใช้วิธีการเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยให้กลุ่มตัวอย่างที่เก็บสำรวจมีความหลากหลายทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งจะสามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ดีได้จึงทำการแจกแบบสอบถามผู้ที่กำลังเดินช้อปสินค้าที่ ห้างสรรพสินค้าโลตัส ชลบุรี โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเองและผู้ศึกษาจะเก็บแบบสอบถามคืนเมื่อหลังจากที่ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้นั้นเป็นการใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหาของคำถามมีทั้งแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเดียว และแสดงความคิดเห็น โดยแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิด และปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1 – 6) ได้แก่

- ข้อ 1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อ 2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อ 3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 4. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ

(Ordinal Scale)

ข้อ 6. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ

(Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ ห้าง tesโก้โลตัส ชลบุรี (ปัจจัยด้านพฤติกรรมการมาใช้บริการ) ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 7 – 13) ได้แก่

ข้อ 1. การมาใช้บริการซื้อสินค้าต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 2. ค่าใช้จ่ายที่มาใช้บริการต่อครั้ง ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3. วันที่มาใช้บริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 5. การเดินทางมาใช้บริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 6. มาใช้บริการกับใคร ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 7. แผนกที่มักมาใช้บริการหรือซื้อสินค้า ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการที่ ห้าง tesโก้โลตัส ชลบุรีเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคะแนนว่าปัจจัยในแต่ละข้อมูลที่มีผลทำให้มาใช้บริการที่ ห้าง tesโก้โลตัส ชลบุรี ในระดับใดซึ่งคำถามในส่วนนี้มีจำนวน 13 ข้อ (ข้อ 14 – 26)

เกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับลักษณะคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

คะแนน	หมายถึง
5	เป็นปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการมากที่สุด
4	เป็นปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการมาก
3	เป็นปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการปานกลาง
2	เป็นปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการน้อย
1	เป็นปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำคำตอบของผู้ต้องแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยและได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลโดยพิจารณาจากเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบทั้ง 2 ลักษณะคือ

- การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามในการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้พิจารณาตรวจสอบแก้ไขเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ต้องแบบสอบถามและสามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการได้ตามวัตถุประสงค์เมื่อนำไปใช้จริง

- การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำ Pre-test จำนวน 30 ชุดและหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธี Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	เท่ากับ	.9561
ค้านผลิตภัณฑ์	เท่ากับ	.9139
ค้านราคา	เท่ากับ	.7291
ค้านการจัดจำหน่าย	เท่ากับ	.7551
ค้านการส่งเสริมการตลาด	เท่ากับ	.8829

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ดังนี้

- ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามคืนทั้งหมด

- เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมดแล้วนำมารวบรวมความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยจากการค้นคว้าข้อมูลจากวิทยานิพนธ์และจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งเว็บไซต์ต่าง ๆ บนอินเตอร์เน็ต ตลอดจนการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

- สำหรับการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

- การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

- การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อจะทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำหรับจัดการวิจัยทางสังคมศาสตร์ Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

- ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำหรับจัดการวิเคราะห์ได้ดังนี้

- ใช้ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้าง Tesco Go โลตัส ชลบุรี

- การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการที่ห้าง Tesco Go โลตัส ชลบุรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้บรรยายคุณลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

- ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ \bar{X})
- ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า SD)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- ใช้การวิเคราะห์ด้วย Chi – Square Test (χ^2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ห้าง Tesco โลตัส ชลบุรี จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ใช้การวิเคราะห์ด้วย Chi – Square Test (χ^2) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับพฤติกรรมการมาใช้บริการห้าง Tesco โลตัส ชลบุรี