

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี กรณีศึกษาของผู้บริโภคสินค้าชั้นซิด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้กลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบคำถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

แหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง ในสถานที่ที่เลือกทำการวิจัยจนครบจำนวน 400 ชุด

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

- หนังสือทางวิชาการ บทความที่เกี่ยวข้อง
- รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 263,098 คน (สถิติที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี, 2548)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

- กำหนดขนาดตัวอย่างใช้ตารางสถิติของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 86) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร ที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 400 ตัวอย่าง

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

โดย	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 0.05 หรือ 5%

แทนค่าแต่ละตัวแปรในสมการ จะได้

$$n = \frac{263,098}{1 + (263,098)(0.05)^2}$$

$$= 399.39 \approx 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Technique) คือ การเลือกสุ่มตัวอย่างที่ตรงตามเกณฑ์ เป้าหมายของการสุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการคือ ผู้บริโภคที่ซื้อและใช้แชมพูสระผม ชันซิล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 การศึกษา
- 1.1.4 อาชีพ
- 1.1.5 ความถี่ในการซื้อ

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้า ชันซิล ประกอบด้วย

- 1.2.1 ภาพลักษณ์ของสินค้า
- 1.2.2 นวัตกรรมและคุณภาพของสินค้า
- 1.2.3 การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด

2. ตัวแปรตาม คือ ความภักดีต่อตราสินค้า ชันซิล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดย 1 ชุดประกอบด้วยคำถาม จำนวน 36 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการซื้อแชมพูสระผมชั้นซันซิลโดยลักษณะคำถามให้เลือกตอบตามความเหมาะสม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้า ซันซิล โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า ด้านนวัตกรรมและคุณภาพของสินค้า และด้านการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาดของสินค้า ซันซิล ของผู้ตอบคำถามจำนวน 23 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้า ซันซิล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบปิด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ทำขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนเหมาะสม

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว ไปทำการทดสอบแบบสอบถามล่วงหน้า (Pre-test) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธี Cronbach's Alpha ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha เท่ากับ .7963 จากการใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณ และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นไปให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่นำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรม SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing)

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ โดยตรวจดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก หากว่าข้อมูลที่ได้ไม่ครบ จะต้องทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัย

2. การลงรหัส (Coding)

หลังจากการตรวจสอบข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาทำการลงรหัสด้วยมือ เพื่อเปลี่ยนข้อมูลให้สามารถประมวลผลได้ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยลงรหัสข้อมูลในแบบบันทึกการลงรหัส และประมวลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

3. การให้คะแนน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้า

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

เกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าในระดับน้อยที่สุด

ระดับความภักดีต่อตราสินค้า

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

เกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล จะเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความเหมาะสมของข้อมูล สถิติที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (Percentage) สูตรในการคำนวณคือ

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

กำหนดให้

P	=	ค่าร้อยละ
f	=	ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
n	=	จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย สูตรในการคำนวณ คือ

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

กำหนดให้

\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	=	จำนวนคนในกลุ่มทั้งหมด

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร คือ

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

กำหนดให้

SD	=	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum X^2$	=	ผลบวกของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$	=	ผลบวกของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ความหมายของค่าเฉลี่ย (ประกอบ กรรณสูต, 2528, หน้า 70)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้หลักความน่าจะเป็นมาทำการทดสอบสมมติฐานหรือข้อสมมติฐานที่กำหนดไว้ตามกรอบแนวความคิดข้างต้น สถิติที่ใช้คือ t-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ กับความภักดีที่มีต่อตราสินค้าชั้นซีล และใช้สถิติ F-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ การศึกษา อาชีพ และความถี่ในการซื้อ กับความภักดีที่มีต่อตราสินค้าชั้นซีล และเมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Square Method) และใช้ Pearson Correlation ในการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้า ชั้นซีล ในด้านภาพลักษณ์ของสินค้า ด้านนวัตกรรมและคุณภาพของสินค้า และด้านการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาดของสินค้า ที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้า ชั้นซีล