

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปอย่างถูกต้องและสามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการให้บริการของร้านทองคำในอำเภอฝักไ้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่มีข้อมูลจำนวนลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ดังสูตรของ ดับเบิลยู จี คอชแรน (W.G. Cochran) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน สูตรในการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

n	แทน	จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ
P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม โดยกำหนด ใช้ 20% หรือ .20
Z	แทน	แทนความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.20 (1 - 0.20) 1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.20 \times 0.80 \times 3.8416}{0.0025}$$

$$n = 246$$

3. การสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident sampling) จากลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณ 2 ร้าน คือ ร้านกาญจนาภรณ์ 1 และกาญจนาภรณ์ 2 ในอำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 246 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาอย่างละเอียด
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

แบบสอบถามสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผู้วิจัยดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 246 ราย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและค่านิยมในการซื้อทองของลูกค้า โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ได้แก่ ร้านประจำในการซื้อทอง การเปรียบเทียบราคาทองของร้านก่อนซื้อ วันที่มาซื้อทองที่ร้าน ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วัตถุประสงค์ของการซื้อทอง ความถี่ในการมาซื้อทอง ลักษณะการใช้บริการร้านทอง ประเภททองรูปพรรณที่เลือกซื้อ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซื้อทอง ค่านิยมในการซื้อทองรูปพรรณ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าทรงรูปพรรณในอำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scales) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าทรงรูปพรรณในอำเภอฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและแบ่งระดับการประเมิน เป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77)

5 หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
4 หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจมาก
3 หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
2 หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
1 หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

โดยมีการจัดแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการให้คะแนน และแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77)

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง มีระดับการตัดสินใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง มีระดับการตัดสินใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง มีระดับการตัดสินใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง มีระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

การทดลองเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเครื่องมือ (Content validity) ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดความสอดคล้องความเที่ยงตรงตามสิ่งที่ต้องการวัด พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าถามได้ตรงประเด็นหรือไม่ ครอบคลุมเนื้อหาที่จะถามเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องและชัดเจนของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ดร.กิติมา ทามาลี ดร.ปรีชา วารัตน์ไชย และรองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อ 3 มาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) กับลูกค้าร้านทองรูปพรรณในอำเภอพระนครศรีอยุธยา ร้านดวงใจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (α - Coefficient หรือ Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9125

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านทองรูปพรรณ ในอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยตรง ลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณ 2 ร้าน คือ ร้านกาญจนารักษ์ 1 และกาญจนารักษ์ 2 ในอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และตรวจแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถาม และได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 246 ชุด มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อแปลผลและนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) ใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไให้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและตอนที่ 2 พฤติกรรมและค่านิยมในการซื้อทอง

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไให้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไให้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอฝักไให้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณ มีค่าน้อยกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นของแตกต่างกัน ถ้าค่ามากกว่า .05 มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณไม่แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าร้านค้าทองรูปพรรณ แตกต่างกัน