บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าประจำที่มีต่อร้านค้าปลีกอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี กรณีศึกษา ร้านเรือทอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ แล้วนำข้อมูลที่ได้เหล่านั้น มาทำการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยวิธีการดำเนินวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ที่เคยซื้อสินค้าที่ร้านเรือทองจำนวน 400 คน

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ใช้หลักการคำนวณที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรแน่นอน (Finite population) จากจำนวนประชากรทั้งหมดที่ซื้อของประจำในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน และจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ดังนี้

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

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า $n = \frac{200}{1+200(0.05)^2}$

$n = 186.67$ คน

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คิดเป็นจำนวน 187 คน ใช้ตารางสถิติ ในระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5%

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนกลุ่มคนทำงานที่ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างประชาชนในอำเภอ โพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 187 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

2. การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้คลอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

3. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับประชาชนที่เคยซื้อสินค้าร้านเรือทองในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เป็นแบบสอบภายใต้กรอบแนวคิด (Conceptual framework) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เป็นแบบสอบถามตรวจรายการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าร้านเรือทอง เป็นแบบสอบถามตรวจรายการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี กรณีศึกษา ร้านเรือทอง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการ

ส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า 7 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี กรณีศึกษาร้านเรือทอง เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การตรวจให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความคิดเห็น กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า	มีความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า	มีความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า	มีความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความว่า	มีความคิดเห็นมากที่สุด

4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การทดลองเครื่องมือ เมื่อได้แบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำนวน 30 ชุด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ประชาชนในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เมื่อประชาชนได้กรอกข้อมูลลงในแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยรอรับและรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้วให้ได้ครบถ้วน 200 ชุด จากนั้นจึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวม และค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นค่าที่แสดงถึงการเบี่ยงเบนของข้อมูลว่ามีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลมากน้อยเพียงใด และถ้าตัวเลขน้อย แสดงว่าข้อมูลมีการเบี่ยงเบนน้อย นั่นหมายถึงข้อมูลถูกต้องมากกว่า

3. ทดสอบสมมุติฐานด้วย (Chi-square) เพื่อดูความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าและระดับความต้องการของร้านค้าปลีก อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี