

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักต์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักต์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักต์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักต์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน (ที่มา: ไบเสนอรากา, ไบสังข์ ของบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักต์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง เดือนพฤษภาคม 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเลือกจากลูกค้าที่มาเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักต์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) โดยการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้านต่อการเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักท์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 27 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากลูกค้าที่มาเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักท์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 92 ฉบับ ด้วยวิธีสะดวก (convenience sampling) แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกชุด และนำมาลงรหัส (coding) แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้านต่อการเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักท์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าต่อการเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักท์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าต่อการเลือกซื้อสินค้าบริษัท ที.ซี.เค. โปรดักท์ (1997) จำกัด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ที่มาดังนี้

#### 1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ} \quad \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \frac{\sum fx}{n} &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

#### 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร} \quad SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[ \frac{\sum fx}{n} \right]^2}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ} \quad SD &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \frac{\sum fx}{n} &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ \frac{\sum fx^2}{n} &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ &\quad \text{แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $t$  = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1  
และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$s_1^2, s_2^2$  = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1  
และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1, n_2$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน(Analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.406)

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ  $F$  = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

$MS_b$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

$$\text{สูตร} \quad \text{LSD} = t_\alpha \sqrt{MS_w \left[ \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right]}$$

เมื่อ  $\text{LSD}$  = Least Significant Difference

$t$  = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$MS_w$  = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$n_1, n_2$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2