

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อสินค้าของห้างสรรพสินค้า แม็คโคร สาขาจรัญสนิทวงศ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของห้างสรรพสินค้าแม็คโครสาขาจรัญสนิทวงศ์ ของผู้บริโภค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดของห้างสรรพสินค้าแม็คโครสาขาจรัญสนิทวงศ์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มาซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าแม็คโคร สาขาจรัญสนิทวงศ์ที่จำนวน 73,019 คน (ข้อมูลจากฝ่ายพัฒนาลูกค้า ห้างสรรพสินค้าแม็คโคร สาขาจรัญสนิทวงศ์ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน เจาะจงทำการสัมภาษณ์ทุก ๆ 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยมี 2 ขั้นตอนดังนี้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดในห้างสรรพสินค้าแม็คโครสาขาจรัญสนิทวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 26 ข้อ เพื่อใช้วัดระดับความสำคัญของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าแม็คโคร สาขาจรัญสนิทวงศ์ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ คือ

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความสำคัญระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความสำคัญระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความสำคัญระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความสำคัญระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับความสำคัญระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ การค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์การวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 398 คน แล้วนำข้อมูลมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อสินค้าของห้างสรรพสินค้าแม็คโคร สาขาจรัญสนิทวงศ์ กรุงเทพมหานคร ได้มีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีบังเอิญ ด้วยการขอความร่วมมือจากห้างสรรพสินค้าแม็คโครสาขาจรัญสนิทวงศ์ กรุงเทพมหานคร และลูกค้าที่มาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าแม็คโครสาขาจรัญสนิทวงศ์ โดยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่างตอบข้อมูล จำนวน 398 ชุด โดยเก็บแบบสอบถามในวันที่ 1 มีนาคม 2561 ถึงวันที่ 18 เมษายน 2561 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 398 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test และ LSD ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์มุมมองของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า แมคโคร สาขาจรัญสนิทวงศ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าแมคโครสาขาจรัญสนิทวงศ์ ของผู้บริโภค จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าแมคโคร สาขาจรัญสนิทวงศ์ ของผู้บริโภคจากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนโดยใช้วิธีของ Least Significant difference (LSD)

สำหรับการวิจัยข้อมูลพบว่าแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด ได้วิเคราะห์ ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยการสัมภาษณ์ผู้บริโภคจนกระทั่งได้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในมุมมอง ของผู้บริโภคและประเด็นที่คบถ่วน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลผลได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยมีเกณฑ์ในการจัดระดับ ค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายช่วงของระดับแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดในห้างสรรพสินค้าแม่โจ้โคราชสาขาจรัญสนิทวงศ์ กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.50	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49	หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

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

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{สูตร } S.D. &= \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2} \\ \text{เมื่อ } S.D. &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \sum fx &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ \sum fx^2 &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ &\text{แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

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

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)

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

เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

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

เมื่อ LSD = Least Significant Difference

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2