

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนของการศึกษาวิจัย ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 36,845 คน ในระยะเวลา 1 สัปดาห์ (เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. 2556 : 15)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จากการเปิดตารางเครซี่และมอร์แกน ในระยะเวลา 1 สัปดาห์และสามารถตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง จำนวน 380 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีการดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1.1 ศึกษาจากเอกสาร บทความ ผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1.2 สร้างเครื่องมือวิจัยแล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุง

1.3 นำเครื่องมือวิจัยที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งประกอบด้วย 3 ท่าน ดังนี้

1.3.1 ผศ.ลักขณา ศิริจำปา วุฒิศึกศึกษา บธ.ม. (การตลาด) อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.3.2 ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิศึกศึกษา ปริญญาโท (พัฒนาชุมชน) อาจารย์ประจำสาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมภักดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา กุลสุวรรณ วุฒิศึกศึกษา ปริญญาโท (ภาษาไทย) อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยใช้วิธีการหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) การหาค่า IOC โดยตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าความเหมาะสมของเนื้อหาของหลักสูตรและแผนการจัดการเรียนรู้  
 $\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
 $N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.4 นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

1.5 นำเครื่องมือที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	มี	8	ข้อคำถาม
ด้านราคา (Price)	มี	5	ข้อคำถาม
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	มี	7	ข้อคำถาม
ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)	มี	8	ข้อคำถาม

เกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์

5	หมายถึง มีระดับความสำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก
3	หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง
2	หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย
1	หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด (Open and question) เกี่ยวกับปัญหาและ

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ หากผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าอะไรเป็นปัญหาของการให้บริการลูกค้าของ

ห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โปรดระบุปัญหาให้ชัดเจน

มีทั้งหมด 4 หัวข้อ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสุ่มแจกแบบสอบถามแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 380 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) หมายถึงการแจกแบบไม่เจาะจง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 10 วัน ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและทำการประมวลผลดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงใน แบบลงรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541 : 9) โดยแบ่งช่วงค่าคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีระดับความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ใช้การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์แยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ t-test และ F-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) ที่ระดับ .05 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3 ใช้การอ่านวิเคราะห์เนื้อหา จัดความถี่ แล้วสรุปบรรยายประกอบตามตาราง