

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2551 ถูกสำรวจทั้งสิ้นในปี 2551 รวม 405,600 คน เฉลี่ยเดือนละ 33,800 คน (รายงานการขายประจำปี 2551.

2551 : 1)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 396 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) (กัลยา วานิชปัญญา. 2546 : 26-27) กำหนดยอมให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างหรือร้อยละ 5

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

สูตร

โดยที่ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด

รายการคำนวณ

$$n = \frac{33,800}{1 + (33,800)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{33,800}{1 + 0.845}$$

= 395.32 ดังนั้นจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยทำการเลือกเฉพาะผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เติ ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการในการศึกษาโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอาชีพ โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ซื้อสินค้าสำหรับใครสาเหตุที่ท่านใช้บริการ สถานที่ตั้งของร้านมีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการของท่าน

หรือไม่ ระยะทางจากที่พัก/ที่ทำงานประมาณกี่กิโลเมตร สินค้าประเภทใดที่ท่านซื้อจากร้าน และสาเหตุที่ท่านใช้บริการจากร้าน ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.กาฬสินธุ์กมลาไสย ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนรวม 49 ข้อ ในด้านผลิตภัณฑ์ จำนวน 7 ข้อ ด้านราคา จำนวน 8 ข้อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวน 5 ข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 6 ข้อ ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 7 ข้อ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 8 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ผู้ศึกษาได้ใช้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความพึงพอใจซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก

3 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายความว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.กาฬสินธุ์กมลาไสย ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้เกณฑ์การวัดอยู่ 5 ระดับ การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับคะแนน 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วน
ประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วน
ประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วน
ประสมทางการตลาดอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.00 - 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วน
ประสมทางการตลาดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ
ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาภาพสินธุ์กมลาไสย ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี
และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในเรื่องงานให้บริการและส่วนประสมหรือ
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการ

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้
ครอบคลุมเนื้อหาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม
การตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อ
ตรวจสอบ เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพ
ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด และ
วัตถุประสงค์ ของการศึกษาหรือไม่ ข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเห็นด้วยจึงจะนำมาใช้ในการ
เก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1. นายสมศักดิ์ ฤทธิภักดิ์ วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่งผู้จัดการพิเศษเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและโครงสร้าง

2. ชื่อ นายธงชัย แก้วเจริญ วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งรองปลัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาวิจัย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาการวิจัย

3. ชื่อ นายภิญโญ รัตนศาสตร์ วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่งนายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดและการประเมินผลการศึกษา

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC และเลือกข้อสอบที่ได้คะแนนความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ถ้าค่า IOC ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตามเนื้อหาที่ต้องการวัด ถ้าข้อความใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นควรตัดออกไปหรือต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น ตรวจสอบรายละเอียดและแก้ไขแบบสอบถาม ตามที่ผู้มีประสบการณ์เสนอ แล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงเชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดลอง (Try out) กับกลุ่มลูกค้ำที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงและจัดทำแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงสำนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการศึกษา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ผู้ศึกษาได้ขอความอนุเคราะห์จากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท.ภาพสินธุ์กมลาไสย ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้มาใช้บริการ โดยให้ผู้ช่วยที่เป็นพนักงานทางร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท.ภาพสินธุ์กมลาไสย ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้ในระหว่างวันที่ 15-31 สิงหาคม 2552 โดยได้ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ที่จะทำการแจกแบบสอบถาม ให้โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้อ่านและตอบเอง กรณีที่มีปัญหา也给พนักงานบริษัทอ่านและอธิบายให้รับทราบและผู้ตอบแบบสอบถาม กรอกข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อครบกำหนดเวลา ผู้ศึกษาก็ไปขอรับแบบสอบถามกลับมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสัมภาษณ์ นำเสนอเชิงบรรยายวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการศึกษา และรายงานผลการศึกษาเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

1.2 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น

1.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้คำร้อยละนำเสนอในเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

1.2.2 ให้คะแนนและแบบสอบถามมีตัวเลือก 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามแต่ละข้อดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก = 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง = 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย = 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด = 1 คะแนน

1.2.3 นำคะแนนไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และแปรผลตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง พึงพอใจที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีประมวลทางด้านหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการศึกษา

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ใช้สถิติ t -test (Independent Samples) และกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

2.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติการตรวจสอบเครื่องมือ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 t - test (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยดูความแตกต่างของเพศ

3.2 F - test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยดูความแตกต่างของอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพและหากพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') หรือใช้วิธีการ L.S.D. กรณีที่ใช้วิธีการของเชฟเฟ้แล้วไม่พบว่าแตกต่าง