บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อน้ำดื่มตราอ่างแก้ว ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อน้ำดื่มตราอ่างแก้ว ความพึงพอใจของผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด มีวิธีดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 11,593 คน (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (อ้างใน ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่ดื่มน้ำดื่มตราอ่างแก้วและยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อน้ำดื่มตราอ่างแก้ว ซึ่งผู้ศึกษาสร้างจากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้ำดื่มที่บริโภค ขนาดบรรจุที่บริโภค และเหตุผลที่บริโภคน้ำดื่มตราอ่างแก้ว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อน้ำดื่มตราอ่างแก้ว ด้านผลิตภัณฑ์ มี 10 คำถาม ด้านราคา มี 5 คำถาม ด้านการจัดจำหน่าย มี 8 คำถาม และ ด้านการส่งเสริมการตลาด มี 4 คำถาม โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตาม Likert Scales คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยมีดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์, 2543)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้บริการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความตรง (Validity) ด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำแบบสอบถาม เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงทางด้านเนื้อหา พิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อแนะนำที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญ

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริโภคที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 20 คน นำผลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (อุเทน ปัญโญ, 2553) ค่าที่ได้ คือ 0.8526

การพิทักษ์สิทธิ์

ผู้ศึกษาได้ชี้แจงการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และแจ้งให้ทราบถึงสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างสามารถออกจากการศึกษาใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระหว่างการดำเนินการโดยไม่เกิดผลเสียหายต่อกลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างตกลงให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและลงชื่อในใบยินยอมแล้ว ผู้ศึกษาจึงเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำหนังสือแนะนำตัวจากสาขาวิชาโภชนศาสตร์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยื่นต่อคณะบดีคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และผู้อำนวยการหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่บริโภคน้ำดื่มตราอ่างแก้ว จำนวนทั้งหมด 390 คน และนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย (กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์, 2543)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved