

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคท้องถิ่นในอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยวิเคราะห์ว่า ลูกค้าคือใคร ลูกค้าอยู่ที่ไหน ลูกค้าซื้อเมื่อใด ลูกค้าต้องการอะไร ลูกค้าซื้ออย่างไร และศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ตั้ง (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ผู้บริโภคท้องถิ่นที่เคยใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรท้องถิ่นของผู้ที่เคยใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงรายที่แท้จริง จึงใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Seymour Sudman โดยพิจารณาจากขนาดตัวอย่างที่มีหน่วยเป็นคนในระดับท้องถิ่นจำนวน 200-500 ตัวอย่าง (Sudman, 1976 อ้างใน กุลชาติ รื่นรมย์, 2549) ในที่นี้ผู้ศึกษาใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่เคยใช้บริการร้านอาหาร โดยกระจายการเก็บข้อมูลตามสถานที่ต่างๆ คือ สถานที่ราชการ สถานศึกษา สถานพยาบาล บริษัทห้างร้าน ตลาด ร้านอาหาร โรงแรม ตลอดจนองค์กรของรัฐวิสาหกิจต่างๆในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จากผู้บริโภคที่เคยใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยการรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้การสัมภาษณ์ (Interview) เพิ่มเติมเพื่อทราบเหตุผลที่ผู้บริโภคต้องเลือกร้านอาหาร จำนวน 40 ตัวอย่าง ในการเก็บแบบสอบถามที่ร้านอาหารต่างๆไม่ค่อยได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร โดยเฉพาะช่วงกลางวัน ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาพักเที่ยงจำกัด และทางร้านอาหารเกรงว่าจะเป็นกรรบกวนลูกค้า ผู้ศึกษาจึงเปลี่ยนสถานที่ในการเก็บข้อมูลเป็น สถานที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น หน่วยงานราชการ สถานศึกษา สถานพยาบาล บริษัทห้างร้าน ตลาด ตลอดจนองค์กรของรัฐวิสาหกิจต่างๆ ในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมโดยการทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกร้านอาหารในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยมีคำถามปลายเปิดแบบหลายตัวเลือก ได้แก่ ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคชื่ออะไร ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคชื่อเมื่อใด ผู้บริโภคชื่อที่ไหน ผู้บริโภคซื้ออย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะนำมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งการวัดระดับการมีผลของแต่ละปัจจัยในแต่ละคำถาม จะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีผลในระดับมากที่สุด มีผลในระดับมาก มีผลในระดับปานกลาง มีผลในระดับน้อย และมีผลในระดับน้อยที่สุด ตามวิธี Rating Scales (กุลชาติ รื่นรัมย์, 2549) โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มีผลในระดับมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มีผลในระดับมาก
3	คะแนน	หมายถึง	มีผลในระดับปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	มีผลในระดับน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	มีผลในระดับน้อยที่สุด

จากการให้คะแนนข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับข้อมูลการเลือกใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยดังกล่าว โดยใช้เกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้นออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1.00-1.49	หมายถึง	ปัจจัยมีผลในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	หมายถึง	ปัจจัยมีผลในระดับน้อย
2.50-3.49	หมายถึง	ปัจจัยมีผลในระดับปานกลาง
3.50-4.49	หมายถึง	ปัจจัยมีผลในระดับมาก
4.50-5.00	หมายถึง	ปัจจัยมีผลในระดับมากที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ สถานที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น หน่วยงานราชการ สถานศึกษา สถานพยาบาล บริษัทห้างร้าน ตลาด ตลอดจนองค์กรของรัฐวิสาหกิจต่างๆ ในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาประมาณ 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2553 ถึงเดือนสิงหาคม 2553 ดังนี้

ขั้นตอนในการดำเนินการ	มีนาคม				เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น	■																							
สร้างแบบสอบถาม					■																			
เก็บรวบรวมข้อมูล									■															
วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล																	■							
จัดทำและเสนอรายงาน																					■			