

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากสารโฆษณาของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรร” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบวัดครั้งเดียว และใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้เลือกทำวิจัยกลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจเข้าเยี่ยมชมโครงการบ้านจัดสรร ทั้ง 2 โครงการ ของบริษัท กรุงเทพบ้านและที่ดิน จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ได้แก่

- โครงการเดอะแกรนด์ พระราม 2 จำนวน 8,765 คน
- โครงการ Urban Sathorn จำนวน 5,665 คน

รวมจำนวนประชากร = 14,430 คน

โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรคำนวณกลุ่มประชากรที่รู้จำนวนประชากรตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973: 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ($e = 0.05$)

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{14,430}{1 + (14,430(0.05)^2)} \\ &= 389.21 \text{ หรือเท่ากับ } 390 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 390 คน ผู้วิจัยกำหนดเก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota random sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างจากตัวแทนทุกๆ ลักษณะสำคัญในการวิจัย โดยประชากรจะถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มตามลักษณะที่เลือกเอาไว้ โดยผู้ทำการวิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจากจำนวนประชากรดังนี้

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 400 คน ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกให้ได้สัดส่วนเท่าๆ กันดังนี้

- | | |
|------------------------------|--------------|
| - โครงการเดอะแกรนด์ พระราม 2 | จำนวน 200 คน |
| - Urban Sathorn Project | จำนวน 200 คน |

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประกอบด้วยคำถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสารโฆษณาบ้านจัดสรรโครงการราชพฤกษ์ ได้แก่ ประเภทสื่อที่เปิดรับ ความถี่ที่เปิดรับ ระยะเวลาที่เปิดรับ และประเด็นของสารโฆษณาที่เปิดรับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากสารโฆษณาบ้านจัดสรร ได้แก่ สารโฆษณาด้านตัวสินค้า ด้านราคาของสินค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากสารโฆษณาบ้านจัดสรร ได้แก่

4.1 สารโฆษณาด้านตัวสินค้า ด้านราคาของสินค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเนื้อหาของสารโฆษณา และสื่อที่ต้องการให้นำเสนอ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นการทดสอบความเที่ยง และความเชื่อถือของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบถึงความถูกต้องตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมในการใช้ภาษา และความชัดเจน ของคำถาม และนำเครื่องมือวิจัยเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

2. การทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ กับลูกค้าในโครงการที่เลือกทำการวิจัยดังกล่าวไว้ข้างต้นจำนวน 30 รายและทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cranach (Cranach's Coefficient Alpha) แล้วจึงนำมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์มากที่สุด ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจริงต่อไป โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$d = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right\}$$

เมื่อ d คือ ค่าความเชื่อถือได้

k คือ จำนวนข้อ

V_i คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9954 โดยแยกเป็น

- ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของการเปิดรับข่าวสารเท่ากับ 0.9886
- ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเท่ากับ 0.9863
- ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของความพึงพอใจต่อข่าวสารเท่ากับ 0.9853

เกณฑ์การให้คะแนน

หลังจากเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบถึงความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามโดยนำมาจัดกลุ่ม และสรุปความคิดเห็นในส่วนคำถามต่าง ๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

การเปิดรับข่าวสาร แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการอ่านค่าของคะแนนจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2547)

1) ความบ่อยครั้งในการเปิดรับสื่อ

เปิดรับสื่อมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	ให้ 4 คะแนน
เปิดรับสื่อมากกว่า 3-4 ครั้ง/เดือน	ให้ 3 คะแนน
เปิดรับสื่อมากกว่า 1-2 ครั้ง/เดือน	ให้ 2 คะแนน
เปิดรับสื่อน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	ให้ 1 คะแนน
ไม่เคยเปิดรับ	ให้ 0 คะแนน

โดยมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวัดความบ่อยครั้งในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ ดังนี้

เปิดรับสื่อระดับสูงมาก	หมายถึง มีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออยู่ระหว่าง 3.21 – 4.00
เปิดรับสื่อระดับสูง	หมายถึง มีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออยู่ระหว่าง 2.41 – 3.20
เปิดรับสื่อระดับปานกลาง	หมายถึง มีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออยู่ระหว่าง 1.61 – 2.40
เปิดรับสื่อระดับต่ำ	หมายถึง มีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออยู่ระหว่าง 0.81 – 1.60
เปิดรับสื่อระดับต่ำมาก	หมายถึง มีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออยู่ระหว่าง 0.00 – 0.80

2) ระดับการเปิดรับสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

เปิดรับสาร/ใช้ประโยชน์/พึงพอใจในระดับมาก	ให้ 3 คะแนน
เปิดรับสาร/ใช้ประโยชน์/พึงพอใจในระดับปานกลาง	ให้ 2 คะแนน
เปิดรับสาร/ใช้ประโยชน์/พึงพอใจในระดับน้อย	ให้ 1 คะแนน
ไม่เคยเปิดรับสาร/ใช้ประโยชน์/พึงพอใจ	ให้ 0 คะแนน

โดยมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวัดปริมาณระดับการเปิดรับสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ดังนี้

เปิดรับสาร/ใช้ประโยชน์/พึงพอใจในระดับมาก	มีค่าเฉลี่ย 2.25 – 3.00
เปิดรับสาร/ใช้ประโยชน์/พึงพอใจในระดับปานกลาง	มีค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.24
เปิดรับสาร/ใช้ประโยชน์/พึงพอใจในระดับน้อย	มีค่าเฉลี่ย 0.75 – 1.49
ไม่เคยเปิดรับสาร/ไม่ใช้ประโยชน์/ไม่พึงพอใจ	มีค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.74

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากลูกค้า โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม สำหรับลูกค้าที่เข้าเยี่ยมชม
โครงการ

- โครงการเดอะแกรนด์ พระราม 2 จำนวน 100 คน
- โครงการ Urban Sathorn จำนวน 100 คน

และ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ สำหรับลูกค้าที่เคยเยี่ยมชมโครงการ/ซื้อบ้านของ
โครงการ

- โครงการเดอะแกรนด์ พระราม 2 จำนวน 100 คน
- โครงการ Urban Sathorn จำนวน 100 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม
เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ที่สุดแล้วจึงทำการลงรหัส และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม ผลการวิเคราะห์
นำมาสรุป และเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และใช้สถิติร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามความเหมาะสม เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากร การเปิดรับ
การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ

4.2. สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าสถิติ ไคว้สแควร์ (Chi-square) และสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อการวิเคราะห์เพื่อทดสอบ
สมมติฐานที่ตั้งไว้