

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคสินค้าจากตลาดสดนำซื้อ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptives Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าจากตลาดสดนำซื้อ ด้านการบริการของตลาด การจัดการสินค้าและคุณภาพสินค้า การปฏิบัติตัวของผู้จำหน่ายสินค้า ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าประเภทอาหารจากตลาดสดนำซื้อ จำนวน 3 แห่ง คือ ตลาดสดจตุจักรลำพูน ตลาดสดอินทร อำเภอเมืองลำพูนและตลาดสดอำนาจเจริญ อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน เฉลี่ยมีผู้บริโภคมาใช้บริการต่อวัน จำนวน 750 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการกำหนดขนาดตามตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Darwin Hendel (อ้างในเกียรติสุดา ศรีสุข, 2549) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ประชากรจำนวน 750 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยสอบถามจากผู้ที่ยินดีให้ความร่วมมือ สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย ข้อมูลเพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และความถี่ในการซื้อสินค้าจากตลาดสด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าจากตลาดสดนำซื้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scales) ประกอบด้วย พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ (อุเทน ปัญโญ, 2543) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยข้อคำถามจะสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าจากตลาดสด นำชื่อ ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการของตลาด ประกอบด้วย ความสะอาดของตลาด แสงสว่าง ภายในตลาด การจัดบอร์ดให้ความรู้ด้านอาหารแก่ผู้บริโภคในตลาดและการจัดบริการที่จอดรถ มีจำนวน 5 ข้อ

2. ด้านการจัดการและคุณภาพสินค้า ประกอบด้วย ความสะอาดของแผงจำหน่ายสินค้า การจัดวางสินค้า การป้องกันแมลงวันในอาหารประเภทเนื้อสัตว์ การปกปิดอาหารปรุงสำเร็จ การมีป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยของหน่วยงานภาครัฐที่แผงจำหน่ายสินค้า การแสดงราคาสินค้า ความสดและสะอาดของอาหารประเภทผัก ผลไม้ เนื้อสัตว์และความสะอาดของอาหารแห้ง มีจำนวน 14 ข้อ

3. ด้านการปฏิบัติตัวของผู้จำหน่ายสินค้า ประกอบด้วย ความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแต่งกาย สวมหมวกคลุมผม สวมผ้ากันเปื้อน หน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและทำที่ การให้บริการ มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (รายละเอียดในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริโภคสินค้าจากตลาดสดนำชื่อในจังหวัดลำพูน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 51 คน แล้วนำผลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.87

การพิทักษ์สิทธิ์

ผู้ศึกษาชี้แจงการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ โดยการแนะนำตนเอง ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบวัตถุประสงค์ในการศึกษาและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ตรงความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ผู้ศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับและนำเสนอผลในภาพรวมซึ่งใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น รวมทั้งแจ้งให้ทราบถึงสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างสามารถออกจากการศึกษาในระหว่างดำเนินการโดยไม่เกิดผลเสียหาย ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างตกลงให้ความร่วมมือและลงชื่อในหนังสือยินยอมแล้วผู้ศึกษาจึงเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 23 – 29 มีนาคม 2552 สถานที่ในบริเวณตลาดสดเป้าหมายทั้ง 3 แห่ง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทุกวัน วันละประมาณ 40 – 50 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด