บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจ ของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบจำนวนผู้ที่มาใช้บริการร้านอาหาร ดังสูตรต่อไปนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2544 : 120)

สูตร $n = \dfrac{1}{\left[\dfrac{4e^2}{Z^2}\right]}$

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จะได้จากการคำนวณ

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{a}{2}$ ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่า $n = \dfrac{1}{\left[\dfrac{4(0.05)^2}{1.96^2}\right]} = 384.16$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว จะได้กลุ่มตัวอย่าง 384.16 คน ดังนั้น เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่าง ซึ่งสุ่มมาจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดพระนครศรีอยุธยารายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ร้านอาหาร	กลุ่มตัวอย่าง
ร้านไทรทอง	69
ร้านคุ้มกรุงศรี	65
ร้านเจ้าปลุก	66
ร้านตำหนักแก้ว	68
ร้านสองไม้	66
ร้านซุ้มป่าสัก	66
รวม	**400**

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน โดยใช้วิธีส่งกลุ่มตัวอย่างทำโดยตรงและรอรับคืนทันที รายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารการจัดการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยลักษณะคำถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยลักษณะคำถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบดังนี้ 1) ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ 2) ผศ. ไพฑูรย์ สมัครกิจ 3) รศ.ดร.อภินันท์ จันตะนี ถ้ามีข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์

5. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้(Try-out) จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1974 : 161) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ (α = 0.7668)

6. นำเครื่องมือไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การตรวจให้คะแนน

ตอนที่ 1 และตอนที่ 3 นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารการจัดการร้านอาหารในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 100) มีรายละเอียดดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	แสดงว่า	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดย

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยนำแบบสอบถามไปสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้ว จำนวน 400 ชุด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2540 : 40-49)

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารการจัดการร้านอาหาร และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารการจัดการร้านอาหาร และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

4. ค่าสถิติ Independent sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิงเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารการจัดการร้านอาหาร และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร กรณีตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม

5. ค่าสถิติ One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารการจัดการร้านอาหาร และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure

6. ค่าสถิติ χ^2 : Test of independent ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ (หรือความแตกต่าง) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า

7. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารการจัดการร้านอาหาร และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ตามเกณฑ์ของ อภินันท์ จันตะนี (2549 : 7) ซึ่งได้ใช้กับ**ทิศทางบวก** และ**ทิศทางลบ** ดังนี้

- ค่าสหสัมพันธ์ 0 - .20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
- ค่าสหสัมพันธ์ .21 - .40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่าสหสัมพันธ์ .41 - .60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ค่าสหสัมพันธ์ .61 - .75 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ .76 - .90 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ .91 – 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก