

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาพิທີ อยุธยา เป็นการศึกษาในเชิงสำรวจผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาพิທີ อยุธยา ตั้งอยู่เลขที่ 69/1 หมู่ 3 ตำบลบ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่มีข้อมูลจำนวนประชากร ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาพิທີที่อยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่มีการบันทึกจำนวนประชากรไว้อย่างชัดเจน โดยใช้วิธีการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ ดับเบิลยู. จี. คอชแรน (W. G. Cochran, 1953.) (อภินันท์ จันตะนี, 2550 : 25)

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

- n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ
- P แทน สัดส่วนของประชากรและ โอกาสที่ได้จากประชากร (0.20)
- e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)
- Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{\alpha}{2}$ ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{0.20 (1-0.20) 1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.20 \times 0.8 \times 3.8416}{0.0025}$$

$$n = 245.88$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ลูกค้ำที่มาใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์สาขาอยุธยา รวมทั้งสิ้นจำนวน 246 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยกำหนดประเด็นสำคัญของคำถามขึ้นภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ที่กำหนดไว้ เพื่อให้มีความสอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารทฤษฎีแนวคิดหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าแมคโดนัลด์ เพื่อเป็นแนวทางในการในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เพื่อนำมาใช้ในการการวิจัยครั้งนี้

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

4. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลองเก็บข้อมูล (Try-out) กับประชากรที่ลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำผลของข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามแบบของ ครอนบาค (Cronbach, 1974) (อภิรักษ์ จันตะนี, 2550 : 28) ดังนี้

$$\alpha = 1 - \frac{n}{(n-1)} \left[\frac{\sum Si^2}{Si_t^2} \right]$$

$$\alpha = \text{ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ}$$

$$n = \text{จำนวนข้อของแบบสอบถาม}$$

$$\begin{aligned}\sum Si^2 &= \text{ผลรวมของค่าความแปรปรวนรายข้อ} \\ Si^2 &= \text{ค่าความแปรปรวนรายข้อ} \\ S_i^2 &= \text{ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ}\end{aligned}$$

จากการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเท่ากับ 0.813

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นแบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการการเลือกใช้บริการในร้านแมคโดนัลด์ของผู้กรอกแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ(Check list)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา (Rating scale) การตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 76) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 240–258) การใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบทดสอบค่าที แบบทดสอบค่าเอฟ และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แมคโดนัลด์ สาขาฟิทีที่อยุธยา และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการที่แมคโดนัลด์ สาขาฟิทีที่อยุธยา
2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีที่อยุธยา โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การทดสอบสมมติฐานด้วยแบบทดสอบค่าที (Independent sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีที่อยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมซึ่งเป็นการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

การทดสอบสมมติฐานด้วยแบบทดสอบค่าเอฟ (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีที่อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้น และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure