



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย การบริหารการจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม 1) ร้านอาหารที่มีบริการล่องเรือ ได้แก่ กานต์กิติ เจ้าพระยามารวย คุ่มกรุงศรี บ้านไม้ริมน้ำ เรือไม้ไทย เรือนกัญญา เรือนรับรอง 2) ร้านอาหารที่ไม่มีบริการล่องเรือ ได้แก่ คริวป้อมเพชร คริวริมน้ำ ไทรทองริเวอร์ บ้านคุณพระแพกรุงเก่า แพศรีทอง สมบัติเจ้าพระยา บ้านอู่ทอง

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ไร้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ คอชแรน (อกินันท์ จันตะนี. 2550 : 25 ; อ้างอิงจาก Cochran. 1953. **Sampling Techniques**. p. 47) ดังนี้

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

n	แทน	จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ
P	แทน	สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร (0.50)
E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)
Z	แทนค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{\alpha}{2}$ ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96	



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned}n &= \frac{0.5 (1 - 0.5) 1.96^2}{0.05^2} \\ &= \frac{0.9604}{0.0025} \\ &= 384.16\end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ 384.16 ดังนั้น เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงขอกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 384 ตัวอย่าง ดังตาราง 2

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ร้านอาหาร(การให้บริการ)	จำนวนร้าน	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (ร้าน)
บริการมีห้องเรือ	7	192
บริการไม่มีห้องเรือ	7	192
รวม	14	384

3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยวิธีเลือกเก็บข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการร้านอาหารคนใดก็ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร และระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร และ ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะและกรอบแนวคิด” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตรฐาน ส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขใน ข้อความที่ไม่สมบูรณ์ฯ แล้วพิจารณาเสนอให้มหาวิทยาลัยได้ “ทำหนังสือนำส่งแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)
4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้แนะนำ แล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้ เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง
5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารโดยใช้ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปคำนวณค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9981

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร มี 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับระดับความพึงพอใจของลูกค้า มี 19 ข้อ ซึ่งมี ลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมี หลักเกณฑ์ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77)

- | | | |
|---------|---------|---------------------------|
| 5 คะแนน | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 คะแนน | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| 3 คะแนน | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 คะแนน | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ น้อย |
| 1 คะแนน | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการ มี 23 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตร ส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77)

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------------|
| 5 คะแนน | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 คะแนน | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก |
| 3 คะแนน | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 คะแนน | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย |
| 1 คะแนน | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด |

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาผลการตัดสินใจ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่า มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

ตอนที่ 5 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะมี 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำ ไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 384 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิรักษ์ จันทะณี, 2550 : 185-200)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้า และตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่า ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้า และตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า และพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

ของลูกค้าและพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารโดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร ด้วย χ^2 : test of Independent โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า สัมพันธ์กัน หรือ ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร แต่ถ้าผลการทดสอบ มีค่ามากกว่า 0.05 หรือ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กัน หรือ ไม่ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัย ส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร

7. การทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง “ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ กับ ระดับความพึงพอใจของของลูกค้า” ซึ่งเป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ (Correlation) ตามเกณฑ์ของ อภินันท์ จันตะนี (2549 : 7) ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวก และทิศทางลบ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ 0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์ 0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ 0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.61 - 0.75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.76 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก