

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริโภคทั้งเพศชายและหญิงที่เคยรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจาก สูตรการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบค่าประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 26) ค่าความผิดพลาดในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5

$$n = \frac{Z^2}{4 (E)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่น (โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 95 %)

E = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้(โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)ใน

ที่นี้ $Z_{1-\alpha/2} = Z_{0.975} = 1.96$, $E = 0.05$

แทนค่า

$$n = \frac{(1.96)^2}{4 * (0.05)^2}$$

$$n = 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการทำศึกษาครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 385 ตัวอย่าง (คน) โดยผู้วิจัยจะสำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน 15% โดยคิดรวมตัวอย่างได้เป็น 442 ตัวอย่าง (คน) แต่จะประมาณการเพิ่มเป็น 450 คน เพื่อให้สอดคล้องกับการเก็บข้อมูล และสามารถเก็บข้อมูลได้จริงเท่ากับ 391 ตัวอย่าง (แบบสอบถาม)

3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ขั้นตอนที่ 1 เลือกร้านอาหารด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากร้านอาหาร แบบไม่ใส่คืน ในสัดส่วนร้อยละ 35 จากจำนวนร้านอาหารทั้งหมด เนื่องจากเป็นสัดส่วนการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรมีเลขหลัก 10,000 ขึ้นไป จะมีการใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5-10 (สถิติสำหรับการวิจัย. 2544 : 4) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมมากกว่า คือ ใช้ร้อยละ 35

$$\begin{aligned} \text{จำนวนร้านอาหารที่จะทำการศึกษา} &= \text{ร้านอาหารทั้งหมด} \times 35 \% \\ &= 85 \times 35\% \\ &= 29.75 \text{ คิดเป็น } 30 \text{ ร้าน โดยประมาณ} \end{aligned}$$

ดังนั้น ร้านอาหารที่จะทำการศึกษาทั้งหมด มีจำนวนเท่ากับ 30 ร้าน

3.2.2 ขั้นตอนที่ 2 กำหนดจำนวนของแบบสอบถามที่จะศึกษา โดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) คือ ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเท่ากันทุกร้าน (450/30) เท่ากับ 15 แบบสอบถามต่อร้าน เนื่องจากร้านอาหารทั้งหมดจำนวน 85 ร้านที่ได้คัดเลือกมานั้น เป็นร้านอาหารที่อ้างอิงจากนิยามศัพท์ที่มีเงื่อนไขเดียวกัน (เป็นร้านอาหารที่มีลักษณะเหมือนกันตามนิยามศัพท์)

3.2.3 ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคั้งนี้ คือ “แบบสอบถาม” โดยคำถามแรก จะเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) คือ เคยหรือไม่เคยไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย (ถ้าไม่เคย ปิดการตอบแบบสอบถาม) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

3.3.1 ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมศาสตร์บางส่วน ได้แก่ งานอดิเรกหรือรูปแบบการพักผ่อน ซึ่งเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบ (Multiple Choice Question)

3.3.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ได้แก่ ความถี่ ช่วงเวลา ระยะเวลาในการรับประทาน ค่าใช้จ่าย เหตุผลในการเข้ามาใช้บริการ จำนวนคนที่มารับประทานด้วย วิธีการที่ทำให้รู้จักร้านและพฤติกรรมการใช้บริการในช่วงเทศกาล (เทศกาลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่าย ช่วงเวลา จำนวนคนที่มารับประทานด้วย วิธีการที่ทำให้รู้จักร้าน) เป็นต้น และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ รสนิยม (รสชาติ) ความชอบประเภทอาหาร ความต้องการบริการเสริม เป็นต้น โดยมีคำถามปลายเปิดที่ตอบเพียงคำตอบเดียวและคำถามที่มีหลายคำตอบ (Multiple Choice Question)

3.3.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย แบ่งเป็นมาตราส่วนประเมินคำตอบ (Likert Scale Questions) แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พึงพอใจอย่างมาก
ระดับ 4	หมายถึง	พึงพอใจ
ระดับ 3	หมายถึง	เฉยๆ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

3.3.4 ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะและปัญหาจากผู้บริโภคในด้านต่างๆ

ซึ่งใช้ Reliability Analysis ทดสอบแบบสอบถามได้ผล ดังนี้

เมื่อพิจารณาโดยรวมของแบบสอบถามแล้วทั้ง ส่วนที่ 1 คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ส่วนที่ 3 คือ วัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหาร ซึ่งเมื่อใช้การวิเคราะห์แบบ Reliability Analysis แล้วให้ค่า Alpha รวม ของทั้ง 3 ส่วน ค่า Alpha เท่ากับ 0.9527 จะเห็นได้ว่ามีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.7 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามนี้ มีความน่าเชื่อถือ

โดยเราจะเลือกพิจารณาเฉพาะ ส่วนที่ 3 เนื่องจากข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 นั้น เป็นข้อมูลแบบ Rating Scale ซึ่งใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุดและเมื่อเราแยกพิจารณาเป็นด้านต่างๆ ของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ได้ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือดังนี้

คุณลักษณะของอาหารและ/หรือเครื่องดื่ม	ให้ค่า Alpha เท่ากับ 0.8658
การบริการในร้านอาหาร	ให้ค่า Alpha เท่ากับ 0.7443
พนักงานให้บริการ (ชาย/หญิง)	ให้ค่า Alpha เท่ากับ 0.8068

การจัดจำหน่าย	ให้ค่า Alpha เท่ากับ 0.7100
ด้านราคา	ให้ค่า Alpha เท่ากับ 0.8074
ลักษณะทางกายภาพ	ให้ค่า Alpha เท่ากับ 0.8506
การส่งเสริมการตลาด	ให้ค่า Alpha เท่ากับ 0.8765
ระบบการให้บริการ	ให้ค่า Alpha เท่ากับ 0.8412

ซึ่งเมื่อ ได้ค่า Alpha จากการวิเคราะห์ Reliability Analysis จะเห็นได้ว่า ในทุกๆ ด้าน ให้ค่า Alpha มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.7 ทุกค่า สามารถสรุปได้ว่า ในทุกๆ ด้านของแบบสอบถามใน ส่วนที่ 3 นั้น มีความน่าเชื่อถือ

3.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

3.4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบแก้ไข แบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน ให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ และนำมาแก้ไข

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Pre – test) จำนวน 30 ตัวอย่าง

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด (450 ตัวอย่าง)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยแบ่งได้ ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในพื้นที่ศึกษา โดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaires)

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร บทความ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยและเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการรวบรวม ตรวจสอบความสมบูรณ์ แปลงข้อมูล และ เข้ารหัส ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for The Social Sciences) 10.0 และหาค่าสถิติต่างๆ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงผลการวิเคราะห์ ในรูปตาราง ประกอบคำอธิบายเชิงเหตุผล ค่าสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ(Percentage) ความถี่ (Frequency) การหาค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ความพึงพอใจและพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย รวมถึงการเปรียบเทียบพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างระหว่างช่วงเวลาปกติและช่วงเทศกาล

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยเพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรที่ทำการศึกษา ซึ่งข้อมูลในแบบสอบถามที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคทั้ง 8 ด้าน จะกำหนดเกณฑ์ของคะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่เห็นโดยใช้มาตรวัดประมาณค่าดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	5
ความพึงพอใจมาก	4
ความพึงพอใจปานกลาง	3
ความพึงพอใจน้อย	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ประเมินผลด้วยการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้ (สง่า ชินคำ . 2543 : 51)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึงความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึงความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

- ทดสอบ Reliability Analysis เพื่อวัดค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
- ทดสอบ Pearson Chi-Square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงคุณภาพ 2 ปัจจัย

- ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ จะใช้ทั้งการทดสอบ t – test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หรือ F-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งใช้ทดสอบตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านความพึงพอใจและพฤติกรรมที่มีต่อร้านอาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

- ทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ในการตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ในกรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- ทดสอบ Spearman Rank Correlation เพื่อทดสอบตัวแปรในสมมติฐานระหว่างตัวแปรเชิงคุณภาพและตัวแปรเชิงปริมาณ ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้

3.7.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

3.7.1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงส์รัตน์ . 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงส์รัตน์ . 2541 : 40)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

3.7.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronback)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{s^2_t} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum s^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 s^2_t แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.7.3 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.7.3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป

โดยใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 165)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2_H}{n_H} + \frac{S^2_L}{n_L}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติในการพิจารณา t-distribution
 \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S^2_1, S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.7.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม
 ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541 :249)

$$F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Least Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2540 : 183)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha/2; n-k}}{2} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

k

โดยที่ $n = \sum_{i=1}^k n_i$

i=1

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \text{ จะทำให้ } LSD = \frac{t_{1-\alpha/2; n-k}}{2} \sqrt{\frac{2 \text{ MSE}}{n_i}}$$

เมื่อ

แทนระดับนัยสำคัญ

3.7.3.3 ทดสอบ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบจัดอันดับ (Spearman rank

correlation)

สูตรการหา

$$\rho = \frac{1 - \sigma \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

เมื่อ ρ แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบจัดอันดับ

$\sum D^2$ แทน ผลรวมของผลต่างของอันดับข้อมูลแต่ละชุด ยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคู่ของคะแนน