

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาทำการกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาโดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 24 ตำบล คือ ตำบลกกโก ตำบลโคกกระเทียม ตำบลโคกสำพาน ตำบลวังทราย ตำบลตอนโพธิ์ ตำบลตะลุง เขาสามยอด ตำบลโคกกระเทียม ตำบลโคกลำพาน ตำบลวังทราย ตำบลตอนโพธิ์ ตำบลตะลุง ตำบลท่าแค ตำบลท่าศาลา ตำบลบางขันหมาก ตำบลบ้านข่อย ตำบลท้ายตลาด ตำบลป่าดาด ตำบลพรหมมาสเตอร์ ตำบลโพธิ์เก้าต้น ตำบลโพธิ์ตรุ ตำบลสี่คลอง ตำบลถนนใหญ่ ตำบลทะเลชุบศร ตำบลท่าหิน ตำบลโคกคูม และตำบลนิคมสร้างตนเอง โดยมีประชากรทั้งสิ้น 255,872 คน เป็นชาย 134,533 และหญิง 120,605 คน (กรมสรรพากร, 2548)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรในเขตอำเภอเมือง ซึ่งมีประชากรมีประชากรทั้งสิ้น 255,872 คน การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากประชากรทั้งหมดคำนวณได้โดยการใช้สูตรของทาโรยามาเน(Taro Yamane)(สุวีย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2540, หน้า 34)

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 255,872 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{255,872}{1 + 255,872(0.05)^2}$$

$$= 399.37 \text{ หรือ } 400$$

การสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนโดยใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้ตำบลเป็นหน่วยการสุ่มเลือกจำนวน 1 ใน 3ตำบล จาก 24 ตำบล โดยได้ตำบลตัวอย่าง 8 ตำบล ได้แก่ ตำบลทะเลชุบศร ตำบลเขาพระงาม ตำบลเขาสามยอด ตำบลโคกตูม ตำบลท่าแค ตำบลป่าตาล ตำบลนิคมสร้างตนเองตำบลโพธิ์เก้าต้น จากตัวแทนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 ตำบลทำการสุ่มตัวอย่างโดยความเป็นตัวแทนแบบโควตา ตำบลละ 50 คนได้กลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3

ตาราง 3 จำนวนประชากร

ลำดับที่	ตำบล	ขนาดตัวอย่าง
1.	ตำบลทะเลชุบศร	50
2.	ตำบลเขาพระงาม	50
3.	ตำบลเขาสามยอด	50
4.	ตำบลโคกตูม	50
5.	ตำบลท่าแค	50
6.	ตำบลป่าตาล	50
7.	ตำบลนิคมสร้างตนเอง	50
8.	ตำบลโพธิ์เก้าต้น	50
รวม		400

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านอาหาร เป็น

แบบตรวจสอบรายการ มีลักษณะคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยมีคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริการร้านอาหาร โดยผู้ศึกษาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจ โดยใช้องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวม 7 ด้านดังนี้

1. ด้านอาหารดี
2. ด้านทำเลที่ตั้งดี
3. ด้านบรรยากาศดี
4. ด้านการนำเสนอดี
5. ด้านการบริการดี
6. ด้านภาพลักษณ์ดี
7. ด้านคุณค่าดี

สำหรับมาตรวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้ใช้บริการมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 point rating scale) (สุวีย์ สิริโกคาภิรมย์, 2541, หน้า 120) ซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย โดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

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

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. สร้างคำถามฉบับร่างของข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี และนำร่างแบบสอบถามไปให้อาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ
3. ทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ประกอบด้วยอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย 1 คน ด้านการตลาด 1 คน และด้านเนื้อหาและโครงสร้างของคำถามจำนวน 3 คน ) ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ พิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง

คำถามกับเนื้อหา (item objective congruence index: IOC) โดยกำหนดคะแนนเป็น 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ - 1 = ไม่สอดคล้อง โดยมีข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ ที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และมีข้อคำถามจำนวน 1 ข้อ ที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต่ำกว่า 0.5 ส่วนข้อคำถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 นั้น ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้ใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น การหากลุ่มตัวอย่างเพื่อทดลองใช้ จะใช้การสุ่มตัวอย่างที่ไม่จำกัดหรือการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และผู้ใช้บริการร้านอาหารที่รับการทดลองใช้แล้ว จะไม่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้วิธีการของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (สุวีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2541, หน้า 207-208) ได้ค่าความเชื่อมั่น  $\alpha = 0.82$

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิจัย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ไปแจกให้กับผู้ใช้บริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงคณบดีวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 8 ตำบล เพื่อขออนุญาตในการลงพื้นที่เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการในเขตตำบลต่าง ๆ

2. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนะนำวิธีตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ในช่วงเดือน กันยายน 2550 และตรวจแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา ในวันที่แจกแบบสอบถาม นำฉบับสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยใช้โปรแกรม มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา คือ หาค่าร้อยละ และความถี่ ใช้พรรณนาข้อมูล

ทั่วไปของผู้ใช้บริการร้านอาหาร

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยการนำคะแนนมาวิเคราะห์เป็นรายข้อด้วยเกณฑ์ (ประกอบ กรรณสูตร, 2542, หน้า 73) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดเป็นอิสระแก่กัน สำหรับอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) (วิล ทองแม่, 2542 หน้า 179, 181)

1.1 ค่าร้อยละ (percentage)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

โดยที่	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i X_i}{n}$$

เมื่อ	i	=	1,2,.....,k
	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
	k	=	จำนวนกลุ่ม
	f	=	ความถี่
	$X_i$	=	คะแนนแต่ละข้อที่ i
	n	=	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

$$\sum_{i=1}^k f_i X_i = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับข้อมูล}$$

### 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum_{i=1}^k f_i X_i^2 - \left( \sum_{i=1}^k f_i X_i \right)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$i$	=	1,2,.....,k
	S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$k$	=	จำนวนกลุ่ม
	$f$	=	ความถี่
	$X_i$	=	คะแนนแต่ละข้อที่ $i$
	$n$	=	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	$\sum_{i=1}^k f_i X_i^2$	=	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด

## 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ (ซุศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 253-254)

2.1 ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) (ซุศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 253-254) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหา (อย่างน้อย 5 คน) ให้แต่ละคนพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

แล้วนำคะแนนมาแทนค่าในสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

$N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2540, หน้า 113) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	$k$	แทน	จำนวนข้อหรือสิ่งที่จะวัด
	$S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 3. สถิติอนุมาน (inferential statistics)

3.1 สถิติการทดสอบที (t-test) ที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 176)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ

$t$	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\bar{X}_1$	=	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$	=	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
$S_1^2$	=	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$S_2^2$	=	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$n_1, n_2$	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ด้วยการทดสอบสถิติเอฟ (F-test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 249)

$$F = \frac{\text{ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม}}{\text{ความแปรปรวนภายในกลุ่ม}}$$

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

เมื่อ  $F$  = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ  $F$  เพื่อทราบนัยสำคัญ

$MS_b$  = ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between groups)

$MS_w$  = ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (mean square within groups)

3.3 การเปรียบเทียบเชิงพหุคูณ (multiple comparison) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (post hoc test) โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference : LSD) ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 252)

$$LSD = t_{\left(\frac{\alpha}{2}, v\right)} \sqrt{MSE \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ  $t_{\left(\frac{\alpha}{2}, v\right)}$  = เป็นค่าจากตารางการแจกแจงที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  และระดับขั้นเสรี  $v$

$v$  = ระดับขั้นเสรีของความผันแปรภายในกลุ่มหรือความคลาดเคลื่อนของการทดลอง

MSE = ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อน

$n_i, n_j$  = ขนาดตัวอย่างของประชากรที่  $i$  และ  $j$  ตามลำดับ