

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เลือกจากผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ให้บริการศูนย์อาหาร กรอกแบบสอบถามที่เตรียมไว้

การสุ่มตัวอย่างเป็นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบทราบจำนวนที่แน่นอน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2547 : 14) การใช้ SPSS For Window

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

N = แทนจำนวนตัวอย่าง

Z = แทนค่าปกติมาตรฐาน ที่ได้จากรายการแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด ถ้ากำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% จะได้ค่า Z = 1.96

E = แทนความคลาดเคลื่อนสูงสุดในการประมาณค่า

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{1.96^2}{4.05^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \end{aligned}$$

ดังนั้น การสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เลือกใช้แบบสอบถามแบบตอบได้หลายคำตอบ (Multiple Choice) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด ด้านอุปกรณ์ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านเจ้าหน้าที่และด้านราคา โดยเลือกแบบสอบถามเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีการกำหนดระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Check list) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อรวบรวม ปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อประกอบการสรุปผลการศึกษาวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณ

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร รายงานประจำเดือน รายงานประจำปี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการศูนย์อาหาร เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย
2. นำความรู้และข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ครอบคลุมเนื้อหาในปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้
 - 2.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด
 - 2.2 อุปกรณ์
 - 2.3 อาหารและเครื่องดื่ม
 - 2.4 เจ้าหน้าที่
 - 2.5 ราคา
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้แบบสอบถามถูกต้องเหมาะสม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิพินิจ (Content Validity) และหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index)
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด กับคนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาทดลองคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability Analysis Scale) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.847

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตจากสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามโดยเจาะจงไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำไปแจก ณ ศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จำนวน 400 ชุด
3. รับแบบสอบถามคืนทันที
4. นำแบบสอบถามที่กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การคิดคะแนนเฉลี่ยเมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ของค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.20 – 5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.40 – 4.19	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.60 – 3.39	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.80 – 2.59	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.79	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าทางสถิติที่ใช้มีดังนี้

1. วิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร โดยนำเสนอในรูปของตารางได้แก่

- 1.1 สัดส่วนร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้แสดงการกระจายของข้อมูล

2. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล โดยค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential) ได้แก่

- 2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
- 2.2 สถิติ F-test ชนิดทางเดียว One Way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe' เพื่อเปรียบเทียบรายคู่ที่แตกต่างกัน