

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในที่สนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวนประมาณเดือนละ 1,800 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชากรที่มาใช้บริการในร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (accidental sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จำนวน 5 ด้าน คือ คุณภาพของอาหาร คุณภาพของการบริการ ราคาอาหาร สถานที่ในการให้บริการ และ การ

ส่งเสริมการตลาด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 25 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์การวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลอง ใช้ลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8015

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากผู้ที่มาใช้บริการในร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่างตอบข้อมูล จำนวน 317 ชุด ในช่วงวันที่ 1-31 ธันวาคม 2552 และรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนมา 317 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test , F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

| | | | |
|-------|-----------|---|-------------------------------------|
| สูตร | \bar{X} | = | $\frac{\sum fx}{n}$ |
| เมื่อ | \bar{X} | = | ค่าเฉลี่ย |
| | $\sum fx$ | = | ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน |
| | n | = | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| | | | |
|-------|-------------|---|---|
| สูตร | SD | = | $\sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$ |
| เมื่อ | SD | = | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| | $\sum fx$ | = | ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน |
| | $\sum fx^2$ | = | ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง |
| | n | = | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

| | | | |
|-------|------------------------|---|--|
| สูตร | t | = | $\frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$ |
| เมื่อ | t | = | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย |
| | \bar{x}_1, \bar{x}_2 | = | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 |

s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน(Analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.406)

สูตร $F = \frac{MS_b}{MS_w}$

เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ใช้วิธีของ Least Significant

Difference (LSD)

สูตร $LSD = t_{\infty} \sqrt{MS_w \left[\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right]}$

เมื่อ LSD = Least Significant Difference

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2