

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 620 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 250 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan โดยการแจกแบบสอบถามบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มาใช้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2554

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และการให้บริการ และศักยภาพที่ทำให้ธุรกิจได้ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำผลของการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย
5. การทดสอบแบบสอบถาม
  - 5.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเหมาะสมของการใช้ภาษาในแบบสอบถาม

5.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความพึงพอใจต่อการใช้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 - Eleven ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.7090 - 0.8525 และการให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 - Eleven ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.7565 - 0.9062 ซึ่งเป็นค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจต่อการใช้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 - Eleven มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8248 - 0.9155 และการให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 - Eleven มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8237 - 0.9052

6. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน โดยการแจกแบบสอบถามบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มาใช้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2554 ทำการเก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวนของกลุ่มตั้งอย่าง จำนวน 250 คน โดยเก็บได้จริงและตรวจสอบแล้วเป็นฉบับสมบูรณ์ทั้งหมด 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการของปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการ

นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 102-103)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51- 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51- 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51- 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51- 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00- 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 และ 5 การเปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการของปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการให้บริการ วิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
  - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
  - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standrad Devision)

## 2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlations

## 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1 F-test (ANOVA)

3.2 Pearson's Product Moment Correlation Coefficient



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY