

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร ภูมิศึกษา ภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีวิจัยโดยเน้น ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Quality Study) ซึ่งเป็นกระบวนการและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ที่มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพนักงานในภัตตาคารและร้านอาหาร และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพนักงานในภัตตาคารและร้านอาหาร โดยขั้นตอนวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลดังนี้

- 3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ประเภทและแหล่งของข้อมูลที่รวบรวมเพื่อการศึกษาวิจัย ได้แบ่งออกเป็นสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

3.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาภาคสนามด้วยตนเอง แบบสัมภาษณ์และรายการถาม (Questionnaire) ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มประชากรเป้าหมายคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยการสร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ภูมิฐานะเดิมของนักท่องเที่ยว จุดประสงค์ในการใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหารของนักท่องเที่ยว จำนวนต่อครั้งที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายรวมต่อมื้อ การได้รับข้อมูลของภัตตาคารและร้านอาหาร และวันที่นักท่องเที่ยวเลือกมาใช้บริการมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหารโดยศึกษา 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ศึกษาถึงรายการอาหารที่มีให้เลือก ความสะอาดของอาหารและเครื่องปรุง ความสะอาดของน้ำดื่ม ความสะอาดของภาชนะใส่อาหารรสชาติของอาหาร ความสวยงามในการจัดแต่งอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร ความรวดเร็วของอาหาร และ ความรวดเร็วของเครื่องดื่ม

2) ด้านการบริการ ได้แก่ การศึกษาถึงการให้บริการของพนักงานต้อนรับหน้าร้าน ความรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการ มารยาท ความอ่อนน้อมและความสุภาพของพนักงาน ความยิ้มแย้มแจ่มใส การสื่อสารของพนักงาน การดูแลและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การมีประสิทธิภาพในการให้บริการและความถูกต้องของรายการอาหารที่สั่ง

3) ด้านราคา ได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาอาหาร ราคาอาหารเหมาะสมกับปริมาณอาหาร วิธีการชำระเงินค่าบริการหลากหลาย และมีส่วนลดสำหรับสมาชิก

4) ด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ท่าเลที่ตั้งของร้านอาหารสะดวกแก่การเดินทาง สภาพบรรยากาศภายในร้านโดยรวม สภาพบรรยากาศนอกร้านโดยรวม สถานที่รับประทานอาหารสะอาด เป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน ห้องน้ำมีความสะอาด มีกระดาษชำระ มีอ่างล้างมือ ความสะอาดของน้ำในห้องน้ำและอ่างล้างมือ บริเวณที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการ

5) ด้านกระบวนการผลิตอาหาร ได้แก่ สถานที่ประกอบอาหารสะอาด เป็นระเบียบ จัดเป็นสัดส่วน สารปรุงแต่งอาหารมีความปลอดภัย ภาชนะที่ใช้เครื่องปรุงรส ถูกสุขลักษณะ และผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด ผูกผ้ากันเปื้อน สวมหมวกคลุมผม

6) ด้านสภาวะแวดล้อม ได้แก่ ร้านอาหารมีการแยกขยะ มีถังขยะบริการ มีท่อระบายน้ำถูกสุขลักษณะ ไม่มกกลิ่นเหม็นของน้ำเสีย อากาศถ่ายเทได้สะดวก และไม่มีเสียงดังจนเกินไป

จากปัจจัยดังกล่าวได้มีเกณฑ์การวัด 5 ระดับความพึงพอใจ คือ จากระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะกล่าวถึงระดับเกณฑ์การวัดในส่วนของเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด สำหรับความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ที่ต้องการเสนอแนะรวมทั้งพิจารณาถึงความเป็นไปได้และปรับปรุง ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมจากหนังสือ เอกสารงานวิจัย งานค้นคว้าอิสระ ตำราทางวิชาการและระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาร้านนี้ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมจาก สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย หอสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต 2 ชมรมร้านอาหารและร้านอาหารจังหวัดเชียงราย และสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ทำการศึกษาคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมีขั้นตอนและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) การคัดเลือกร้านอาหารกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสำรวจภัตตาคารและร้านอาหารในเขตพื้นที่ศึกษา โดยเลือกภัตตาคารและภัตตาคารที่มีชื่อเสียงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีจำนวนร้านอาหารและภัตตาคารทั้งสิ้นจำนวน 45 ร้าน ได้แก่ ร้าน จ. เจริญชัย ร้านโตกตอง ร้านซี แอนด์ ซี ร้านสลุงคำ ร้านหลิวโอชา ร้านยูนนาน ร้านโลดส์เบเกอร์เฮาส์ ร้านไก่อ่างพิมพา ร้านตองตึง ร้านแจ่วฮ้อน ร้านภูไทยไก่อ่าง ร้านคุ้มเจ้านาง ร้านสับนงจันโตก ร้านเอกโอชา ร้านเรือนไม้ ร้านหอนาฬิกา ร้านกาเรการ่อน ร้านครัวสำราญ เชียงรายไอส์แลนด์ ร้านทีฮัท ร้านนามจันทร์ ร้านเมืองทอง ร้านแม่พิมพ์ ยุงทอง ร้านร่มไม้ ลัดดาวัลย์หลู่แมงดา ร้านลาแอนดಿನ่า ร้านฮั่วโภชนา เวียงอินทร์คาเฟ่ เชียงรายอินน์ หลิวโอชา ครัวศิลป์บารอง หลู่ล่า ข้าวต้มมีนา กกแก้วริเวอร์ไซด์ แฟมิลี่เบเกอร์เฮาส์ ร้านคนโท เคียงดาวพิซซิ่งปาร์ค ร้านเวียงตาล เรือนแพ บ้านสวน ไบบอน เดอะริเวอร์ ภัตตาคารการบินไทย ร้านวินฟ้า โดยวิธีการนับจำนวนผู้ใช้บริการในเดือนกันยายน 2545 ที่มาใช้บริการในระหว่างวันที่ 1 - 14 กันยายน 2545 เป็นเวลา 14 วัน และเลือกภัตตาคารหรือร้านอาหารที่มีผู้ใช้บริการเกินจำนวน 1,000 คน ซึ่งจะได้ร้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อภัตตาคารและร้านอาหารกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ชื่อร้านอาหารและภัตตาคาร	จำนวน (คน)
1	จ. เจริญชัย	2,460
2	โตกตอง	2,570
3	ซี แอนด์ ซี	1,500
4	สลุงคำ	3,565
5	เอกโอชา	3,540
6	ร้านหอนาฬิกา	3,240
7	หลู้ล่า	2,770
8	โลตัสเบเกอรี่เฮ้าส์	2,240
9	ตองตึง	2,590
10	ไถ่อย่างพิมพา	1,750
11	ภูไทไถ่อย่าง	1,850
12	คุ้มเจ้านาง	2,680
13	สับนงาขันโตก	2,840
14	หลี่โอชา	2,655
15	ภัตตาคารการบินไทย	1,830
16	เซียงรายไอส์แลนด์	1,880
รวมทั้งสิ้น		39,960

2) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการในภัตตาคารและร้านอาหาร จากร้านอาหารและภัตตาคารกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 39,960 คน และนำไปเทียบตารางแสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างตามระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของ Krejcie and Morgan (มนัส สุวรรณ และ คณะ, 2542) จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน หลังจากนั้นนำมาคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในร้านอาหารที่คัดเลือกมา ตามสูตรคำนวณการดังนี้

ผู้วิจัยจะแสดงวิธีการคำนวณดังต่อไปนี้ (ดูตารางที่ 3.2 ประกอบ)

$$\frac{\text{จำนวนประชากรโดยรวม}}{\text{กลุ่มตัวอย่างที่ได้}} = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$\frac{\text{ค่าร้อยละ}}{\text{จำนวนประชากรแต่ละแห่ง}} = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$\frac{39960}{380} = 105.16 = \frac{2460}{105.16} = 23$$

จากการคำนวณดังกล่าวจะได้กลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามภัตตาคารและร้านอาหาร

ลำดับที่	ชื่อร้านอาหารและภัตตาคาร	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
1	จ. เจริญชัย	2,460	23
2	โตกตอง	2,570	24
3	ซี แอนด์ ซี	1,500	14
4	สลุงคำ	3,565	34
5	เอกโอชา	3,540	34
6	ร้านหอนาฬิกา	3,240	31
7	หูลู่ดำ	2,770	26
8	โลตัสเบเกอร์รี่เฮ้าส์	2,240	21
9	ตองตึง	2590	24
10	ไก่อ่างพิมพา	1750	17
11	ภูไทไก่อ่าง	1850	18
12	คุ้มเจ้านาง	2,680	25
13	สับนงาขันโตก	2,840	27

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อร้านอาหารและภัตตาคาร	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
14	หลิโອชา	1880	20
15	ภัตตาคารการบินไทย	1,830	17
16	เชียงรายไอส์แลนด์	2655	25
รวมทั้งสิ้น		39,960	380

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2545 โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างโดยอาศัยการสุ่ม (Random Sampling Method) โดยประชากรทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกโต๊ะที่นั่งในแต่ละร้านที่จะสุ่มตัวอย่าง โดยดูทำเลที่นั่งที่ดีที่สุดในร้านจำนวนหนึ่งโต๊ะ หากประชากรใดมานั่งในโต๊ะที่กำหนดในระยะเวลาเก็บข้อมูล จะถือว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกแล้วและเก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละร้าน

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.3.1 แบบสอบถาม โดยออกแบบสอบถามในลักษณะของคำถามปลายปิด (Close - Ended Question) ในตอนที่ 1 และ ตอนที่ 2 และคำถามแบบปลายเปิด (Open Question) ในตอนที่ 3 เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ภูมิลำเนาเดิมของนักท่องเที่ยว จุดประสงค์ในการใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหารของนักท่องเที่ยว จำนวนต่อครั้งที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายรวมต่อมื้อ การได้รับข้อมูลของภัตตาคารและร้านอาหาร และวันที่นักท่องเที่ยวเลือกมาใช้บริการมากที่สุด โดยมีคำถามแบบปลายปิด จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 5 ด้าน โดยมีคำถามแบบปลายปิด ดังต่อไปนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ศึกษาถึงรายการอาหารที่มีให้เลือก ความสะอาดของอาหารและเครื่องปรุง ความสะอาดของน้ำดื่ม ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร รสชาติ

ของอาหาร ความสวยงามในการจัดแต่งอาหาร ความสดใหม่ของอาหาร ความรวดเร็วของอาหาร และ ความรวดเร็วของเครื่องคั้น โดยมีคำถามจำนวน 9 ข้อ

2) ด้านการบริการ ได้แก่ การศึกษาถึงการให้บริการของพนักงานต้อนรับหน้าร้าน ความรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการ มารยาท ความอ่อนน้อมและความสุภาพของพนักงาน ความยิ้มแย้มแจ่มใส การสื่อสารของพนักงาน การดูแลและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การมีประสิทธิภาพในการให้บริการและความถูกต้องของรายการอาหารที่สั่ง โดยมีคำถามจำนวน 8 ข้อ

3) ด้านราคา ได้แก่ ความถูกต้องในการคิดราคาอาหาร ราคาอาหารเหมาะสมกับปริมาณอาหาร วิธีการชำระเงินค่าบริการหลากหลาย และมีส่วนลดสำหรับสมาชิก โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อ

4) ด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ทำเลที่ตั้งของร้านอาหารสะดวกแก่การเดินทาง สภาพบรรยากาศภายในร้านโดยรวม สภาพบรรยากาศนอกร้านโดยรวม สถานที่รับประทานอาหารสะอาด เป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน ห้องน้ำมีความสะอาด มีกระดาษชำระ มีอ่างล้างมือ ความสะอาดของน้ำในห้องน้ำและอ่างล้างมือ บริเวณที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการ โดยมีคำถาม 8 ข้อ

5) ด้านกระบวนการผลิตอาหาร ได้แก่ สถานที่ประกอบอาหารสะอาด เป็นระเบียบ จัดเป็นสัดส่วน สารปรุงแต่งอาหารมีความปลอดภัย ภาชนะที่ใส่เครื่องปรุงรส ถูกสุขลักษณะ และผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด ผูกผ้ากันเปื้อน สวมหมวกคลุมผม โดยมีคำถาม 4 ข้อ

6) ด้านสภาวะแวดล้อม ได้แก่ ร้านอาหารมีการแยกขยะ มีถังขยะบริการ มีท่อระบายน้ำถูกสุขลักษณะ ไม่มกกลิ่นเหม็นของน้ำเสีย อากาศถ่ายเทได้สะดวก และไม่มีเสียงดังจนเกินไป โดยมีคำถาม 6 ข้อ

จากความพึงพอใจดังกล่าวได้มีเกณฑ์การวัด 5 ระดับ จากมากที่สุดจนถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด สำหรับความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ต้องการเสนอแนะรวมทั้งพิจารณาถึงความเป็นไปได้และปรับปรุง ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

3.3.2 การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม โดยตัวผู้วิจัยเอง ทำหน้าที่เป็นผู้สังเกตในลักษณะการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) โดยมีผู้ช่วยวิจัยเข้าไปช่วยสังเกตการณ์จากพนักงานผู้ให้บริการในระหว่างปฏิบัติงานและสภาพโดยรอบของภัตตาคาร และสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เข้ามา ใช้บริการในภัตตาคารและร้านอาหารตามหัวข้อในแบบสอบถามที่ได้กำหนดไว้

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แบบสอบถามและรายการถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมกับผู้ช่วยที่ได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เทคนิคและวิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 380 ชุด เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากการที่เข้ามาใช้บริการและนั่งในเขตพื้นที่โต๊ะที่นั่งที่ผู้ศึกษากำหนดจากทำเลและบรรยากาศดี 1 โต๊ะ ในแต่ละร้านกลุ่มตัวอย่างโดยมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
- 2) ในกรณีที่มาเป็นกลุ่ม ผู้วิจัยจะเลือกให้หัวหน้าทีมเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม หรือเป็นผู้ถูกสัมภาษณ์

3.4.2 ระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูล 7 วัน โดยเก็บข้อมูลในวันที่ 22 - 28 ธันวาคม 2545 โดยเก็บในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมากที่สุด ตั้งแต่ช่วงเวลา 10.00 - 24.00 น. ตามพื้นที่ศึกษาโดยเก็บข้อมูลทั้งหมด 380 ชุด

3.5 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่รวบรวมข้อมูลกันแล้วทั้งหมด ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์และถูกต้อง หลังจากทีกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลหลังจากเก็บรวบรวม

ข้อมูลได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้น ได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และตรวจสอบความเป็นเอกภาพของข้อมูล

3.5.2 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลและการลงรหัสข้อมูล เพื่อสะดวกในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หลังจากการตรวจสอบแล้ว จัดหมวดหมู่ข้อมูลและลงรหัสข้อมูลในส่วนที่เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยแปลงคำตอบที่ได้มาให้เป็นภาษาทางคณิตศาสตร์โดยให้อยู่ในระดับการวัด (Measuring Scales) ก่อนที่จะป้อนข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบและป้องกันความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยสามารถใช้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการลงรหัสข้อมูลและทำการป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้

3.5.3.1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ผลดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคลส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาคเดิมของนักท่องเที่ยว จุดประสงค์ในการใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหารของนักท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายรวมต่อมือ การได้รับข้อมูลของภัตตาคารและร้านอาหารและวันที่นักท่องเที่ยวเลือกมาใช้บริการมากที่สุด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ประกอบด้วยจำนวนและการหาค่าอัตราร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการผลิตอาหารและด้านสภาพแวดล้อม ได้ทำการวิเคราะห์โดยแบ่งเป็นสองส่วน คือ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ประกอบด้วยจำนวนและการหาค่าอัตราร้อยละ (Percentage) และการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measures of Central Tendency) โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และการวัดค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Measures of Standard Deviation) โดยได้ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประกอบค่าแบบให้คำจำกัดความ (Itemized Rating Scale) มาหาค่าน้ำหนักเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยพิจารณาระดับความพึงพอใจตามหลัก Likert Scale ที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

- 5 คะแนน = มีความพึงพอใจมากที่สุด
 4 คะแนน = มีความพึงพอใจมาก
 3 คะแนน = มีความพึงพอใจปานกลาง
 2 คะแนน = มีความพึงพอใจน้อย
 1 คะแนน = มีพึงพอใจน้อยที่สุด (ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน)

การประเมินค่าเพื่อการแปลผลการศึกษา กำหนดเกณฑ์ให้การแปลผลในแต่ละช่วงคะแนนจากระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น (1 - 5 คะแนน) คำนวณได้จากสูตรดังนี้ (สุจิตรา ริมดุสิต, 2545)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์การแปลผลค่ามัธยฐานเลขคณิต จึงกำหนดไว้ดังนี้

4.21 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อยที่สุด

3) ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิด สำหรับความต้องการของนักท่องเที่ยวนในด้านอื่นๆ ที่ต้องการเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ โดยนำมาสรุปเป็นหมวดหมู่ และสรุปข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการกระจายร้อยละ (Percentage Distribution) และนำไปรวมกับข้อมูลใหญ่ที่ได้จากการศึกษา เพื่อประกอบการวิเคราะห์เนื้อหาให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์