

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการธุรกิจสปา วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 36,718 คน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. 2552 : 5)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 396 คน โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโรยามานะ คือ

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมดหรือขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้
ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

$$n = \frac{36,718}{1 + (36,718)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{36,718}{1 + 91.795}$$

= 395.68 ดังนั้นจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโรยามาเน่ ที่คำนวณออกมาได้ คือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 ตัวอย่าง จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปา จำนวน 35 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านราคา จำนวน 5 ข้อ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวน 5 ข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 5 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ด้านกระบวนการ จำนวน 5 ข้อ ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ จำนวน 5 ข้อ โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.74 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปา ของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษาสภาวะตลาดโดยทั่วไป เพื่อให้ทราบสภาวะตลาดการแข่งขัน และกลยุทธ์ทางการตลาด โดยศึกษาข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสำรวจ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ข้อมูลทุติยภูมิเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การศึกษาความเป็นไปได้ของการประกอบการธุรกิจสปา เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของการลงทุนในธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ท สถานการณ์โอกาสทางการตลาดในการลงทุน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตลอดจนความเหมาะสมในด้านขนาดและการเลือกสถานที่ตั้ง รวมถึงการศึกษาเพื่อประมาณการลงทุนในด้านการเงิน และทำการปรึกษา ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลจากการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมายและสมมุติฐานในการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

4. นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อทำการตรวจสอบแก้ไขให้คำแนะนำพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาในการศึกษา

6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหา โดยรายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

6.1 ผศ.รุ่งศักดิ์ วัฒมาศ วุฒิการศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.บ.
การตลาด ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

6.2 ผศ.ดร.พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ วุฒิการศึกษา ODT. (Organizational
Development and Transformation) ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและการวิจัย

6.3 อาจารย์ ดร.สนิท สมุทรวงศ์ วุฒิการศึกษา Ed.D. (Industrial Education
Management) ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวัดและการประเมินผลการศึกษา

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ ดังนี้ นำแบบสอบถามไป
ทดลองใช้กับผู้ให้บริการของธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

8. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและ
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของแบบสอบถาม
ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมับตรวจสอบ
เอกสาร
2. ขออนุญาตราชการจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม
3. กำหนดวันในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เดือนมกราคม 2553 ถึง
วันที่ 31 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 โดยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง ซึ่งผู้ศึกษาได้อธิบาย
วิธีการกรอกแบบสอบถาม ความมุ่งหมายในการศึกษาให้ทราบกลุ่มเป้าหมาย ได้ทราบพร้อมทั้ง
รอกเก็บกลับคืน โดยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนเก็บกลับคืนด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยวิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการธุรกิจ สปาเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน
 ความพึงพอใจระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน
 ความพึงพอใจระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน
 ความพึงพอใจระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน
 ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ ด้วยการทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ t -test

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ การศึกษา รายได้ และความถี่การใช้บริการ โดยทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้

การวิเคราะห์ความแปรปรวน F -test (Analysis of Variance : ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe')

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดใช้สถิติเชิงพรรณนาแล้วสรุปผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ผลในการจัดทำข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อดูการกระจายของตัวแปร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายลักษณะกว้าง ๆ ของข้อมูลทั้งหมด และเป็นการหาตัวแทนกลุ่ม เพื่อทราบว่าข้อมูลใดเป็นตัวแทนกลุ่มใด และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกิจสปาในระดับใด

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ได้แก่

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 t - test (Independent Samples) ใช้เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

3.2 F - test (ANOVA) ใช้เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร หากพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบพหุคูณ