

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาการวิจัยโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ได้กำหนดแนวทางในการวิจัย โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย

1.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา พร้อมกับศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ

1.2 กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.3 กำหนดขนาดประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.4 สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและให้ข้อคิดเห็น

1.5 ทดลองใช้ และปรับปรุงเครื่องมือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

1.6 เก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

1.7 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ต่างๆ

1.8 สรุปผลและเขียนรายงาน

2. ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายไว้ 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่ให้บริการจากสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา เฉพาะที่จดทะเบียนกับสำนักงานการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม สำนักงานเทศบาล นครอุบลราชธานี จำนวนทั้งสิ้น 9 ราย ได้แก่

- (1) อุบลคาร์แคร์นวดแผนโบราณ
- (2) อุบลเวช
- (3) นครโพธิ์เวช
- (4) บ้านหมอช้างนวดแผนไทย
- (5) วิภาโพธิ์เวช
- (6) หัตถเวชนวดแผนไทย
- (7) ไทย สปา สวีทกรีน
- (8) กายใจศูนย์สปาและแผนไทย
- (9) บ้านอัปสรสปา

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่ได้รับบริการจากสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 360 ราย

4. การสุ่มเลือกตัวอย่าง

ขั้นตอนในการสุ่มเลือกตัวอย่างในกลุ่มที่ 2 ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดังต่อไปนี้

ผู้ที่ได้รับบริการจากสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 360 คน โดยสุ่มมาแบบบังเอิญ(Accidental Sampling)

สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และไม่ทราบขนาดของประชากร สำหรับ 1 ประชากร

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{d} \right)^2 p(1-p) \quad (\text{อโนทัย ตรีวานิช, 2547})$$

เมื่อ	n_0	คือ	ขนาดตัวอย่างเมื่อทราบจำนวนประชากร
	n	คือ	ขนาดตัวอย่างเมื่อไม่ทราบจำนวนประชากร
	$Z_{\alpha/2}$	คือ	ค่า Z ที่เปิดจากตารางปกติมาตรฐานที่ระดับนัยสำคัญ α โดยในงานครั้งนี้ กำหนดให้ α เท่ากับ 0.05 ดังนั้น $Z_{\alpha/2}$ เท่ากับ 1.96

- d คือ ขนาดความคลาดเคลื่อนระหว่างค่าสัดส่วนจริงกับค่าที่ประมาณได้จาก ตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้ในที่นี้กำหนดให้มีขนาดเท่ากับ 0.05
- p คือ สัดส่วนผู้ใช้บริการเคยสปาจากการทำ PILOT STUDY จำนวน 30 คน มีประชากรที่เคยใช้บริการเคยสปา 19 คน ได้ค่า $p = 0.63$

$$n = \left(\frac{1.96}{0.05} \right)^2 0.63(1 - 0.63) = 356.86$$

ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 356.86 ตัวอย่าง แต่เพื่อเป็นการป้องกันความคลาดเคลื่อนในการเก็บ ข้อมูลจึงได้กำหนดตัวอย่างเท่ากับ 360 ตัวอย่าง

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จัดสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การศึกษา เป็นการ ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยประกอบไปด้วยลักษณะของคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) และมีการกำหนดเกณฑ์เลือกตอบจำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อย ที่สุด ซึ่งวัตถุประสงค์ของการศึกษาแต่ละข้อมีวิธีการศึกษาที่สามารถอธิบายออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

5.1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการสถานประกอบการบริการธุรกิจ เคยสปาของผู้ใช้บริการเคยสปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวนประชากรที่ศึกษา 360 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) มีการกำหนดเกณฑ์ สำหรับในการเลือกตอบตามความเป็นจริง และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

5.2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้ใช้บริการเคยสปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ระดับความพึงพอใจในการ ใช้บริการสปา ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ในการให้บริการ ปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ และข้อเสนอแนะทั่วไป โดย การใช้แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถามตามความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเคยสปา โดยมีการกำหนดเกณฑ์เลือกตอบ จำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5.3. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วยการจัดการด้านผลิตภัณฑ์ การจัดการด้านราคา การจัดการด้านสถานที่ การจัดการด้านส่งเสริมการตลาด การจัดการด้านบุคลากรในการให้บริการ การจัดการด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการทั้งหมด 9 ราย ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) มีการกำหนดเกณฑ์สำหรับในการเลือกตอบตามความเป็นจริงและคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถามตามความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับระดับความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านต่างๆของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา โดยมีการกำหนดเกณฑ์เลือกตอบจำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5.4. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการเคย์สปาเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่ว่าด้วยประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องกำหนดมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ตาม พ.ร.บ. 2509 ประกอบด้วย ประเด็นในข้อกฎหมายที่ปฏิบัติตามได้ยากที่สุด ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับประกาศกระทรวงฯ โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) มีการกำหนดเกณฑ์สำหรับในการเลือกตอบตามความเป็นจริง และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

5.5. เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและรูปแบบการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยการใช้แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถามตามความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับระดับความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านต่างๆของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา โดยมีการกำหนดเกณฑ์เลือกตอบ จำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5.6. เพื่อหารูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานธุรกิจเคย์สปาด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยการใช้แบบตารางประเมินมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาข้อมูลที่ได้ในเบื้องต้น เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานธุรกิจเคย์สปา

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ทางดังต่อไปนี้

6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาและผู้มาใช้บริการเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยทำหนังสือราชการเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามถึงผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา รวมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการเคย์สปา ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาและผู้มาใช้บริการเคย์สปา ประมาณ 4 เดือน ตามจำนวนแบบสอบถามที่กำหนดไว้ แต่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริงทั้งในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาและผู้มาใช้บริการเคย์สปานั้นไม่ได้ครบตามจำนวนที่กำหนด โดยเก็บแบบสอบถามในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาได้จริง 8 ราย และในส่วนของผู้มาใช้บริการเคย์สปา 223 ชุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาและผู้มาใช้บริการเคย์สปาบางท่านไม่ให้ความร่วมมือต่อการสัมภาษณ์ จึงไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่กำหนดภายในช่วงเวลาที่กำหนดได้

6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมในเอกสาร รายงาน บทความ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสปา รวมถึงสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดทำขึ้นทั้งภาครัฐและเอกชน และยังได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for The Social Sciences: SPSS) ช่วยในการคำนวณประมวลผลข้อมูลโดยวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

7.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ทุนเริ่มต้นในการประกอบธุรกิจสปา ระยะเวลาที่เปิด

ให้บริการสปาจนถึงปัจจุบัน ช่วงวัน-เวลาที่เปิดให้บริการ สาขาที่จับสูงสุด ประสบการณ์การทำงานด้านธุรกิจสุขภาพ และสถาบันที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา

โดยใช้แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) มีการกำหนดเกณฑ์สำหรับการเลือกตอบตามความเป็นจริง และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และการกระจายร้อยละ (Percentage Distribution)

ส่วนที่ 2 กลยุทธ์การจัดการด้านต่างๆ ประกอบด้วยการจัดการด้านผลิตภัณฑ์ การจัดการด้านราคา การจัดการด้านสถานที่ การจัดการด้านส่งเสริมการตลาด การจัดการด้านบุคลากรในการให้บริการ การจัดการด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ

โดยใช้แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) มีการกำหนดเกณฑ์สำหรับการเลือกตอบตามความเป็นจริงและคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถามตามความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับระดับความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านต่างๆของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา โดยมีการกำหนดเกณฑ์เลือกตอบ จำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การกระจายร้อยละ (Percentage Distribution) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในส่วนของคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) วิเคราะห์โดยความเรียง

ส่วนที่ 3 ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องการกำหนดมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ตาม พ.ร.บ. 2509 ประกอบด้วย ประเด็นในข้อกฎหมายที่ปฏิบัติตามได้ยากที่สุด ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับประกาศกระทรวงฯ

โดยใช้แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) มีการกำหนดเกณฑ์สำหรับการเลือกตอบตามความเป็นจริง และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การกระจายร้อยละ

ในส่วนของคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) วิเคราะห์โดยความเรียง



7.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการเคย์สปา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) และ กำหนดเกณฑ์สำหรับการตอบในการเลือกตอบตามความเป็นจริง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และการกระจายร้อยละ (Percentage Distribution)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการเคย์สปาประกอบด้วย ความถี่ในการมาใช้บริการ วันในการมาใช้บริการมากที่สุด ช่วงเวลาในการมาใช้บริการมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานประกอบการเคย์สปา ลักษณะบริการสปาที่ใช้มากที่สุด ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริการของสถานประกอบการเคย์สปา

โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) และ กำหนดเกณฑ์สำหรับการตอบในการเลือกตอบตามความเป็นจริง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และการกระจายร้อยละ (Percentage Distribution)

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสปา ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาด บุคลากรในการให้บริการ ปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ และข้อเสนอแนะทั่วไป

โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) และ คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถามตามความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเคย์สปา โดยมีกำหนดเกณฑ์เลือกตอบ จำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ช่องกว้างระหว่างชั้น} &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงกำหนดความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับต่างๆ ได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ในส่วนของข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) วิเคราะห์
โดยความเรียง