

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ (Factors Affecting Foreign Tourists' Satisfaction in Using Spa-services in Chiang Mai Province)" โดยได้เลือกทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel and Resort Spa) ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 131 ตัวอย่าง

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อการสำรวจกลุ่มตัวอย่างกลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการสปา ที่เปิดบริการในลักษณะของโรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel and Resort Spa) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 131 ตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยที่แบบสอบถามที่ใช้ในครั้งนี้ประกอบด้วย

- ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
- พฤติกรรมทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
- ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ที่เปิดให้บริการในรูปแบบของโรงแรมและรีสอร์ทสปา ในจังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย และข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสปาที่เปิดดำเนินการกิจการในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้มาจาก

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่
- เอกสารทางวิชาการ เช่น รายงานวิจัย การค้นคว้าแบบอิสระ เป็นต้น

- หนังสือพิมพ์
- World Travel and Tourism Council
- ธนาคารแห่งประเทศไทย
- สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

3.3 เครื่องมือสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนั้น จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Limdep Version 7.0 และ SPSS Version 10 โดยทำการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อแสดงถึงลักษณะโดยทั่วไปของของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะนำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยใช้ความถี่ร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหรือไม่ต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสปา ซึ่งการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบถดถอยโดยอาศัยแบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model)

3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา คือ

1. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดให้

- D₁₁ คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านทำเลที่ตั้ง
- D₁₂ คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านชื่อเสียง
- D₁₃ คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านบรรยากาศ
- D₁₄ คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านการตกแต่ง
- D₂₁ คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านระดับราคา

D ₂₂	คือ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านการส่งเสริมการขาย
D ₃₁	คือ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านผู้ให้บริการ
D ₄₁	คือ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านธรรมชาติบำบัด
D ₄₂	คือ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านรูปแบบการบริการ
D ₅₁	คือ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านความสะดวก
D ₅₂	คือ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านความปลอดภัย
D ₆₁	คือ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
SEX	คือ	เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
INC	คือ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
AGE	คือ	อายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

3.5 การสร้างแบบจำลอง

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการนำแบบจำลองโลจิสติกมาประยุกต์ในการเขียนแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังต่อไปนี้

$$P = f(D_{11}, D_{12}, D_{13}, D_{14}, D_{21}, D_{22}, D_{31}, D_{41}, D_{42}, D_{51}, D_{52}, D_{61}, SEX, INC, AGE) \quad (3.1)$$

โดย P คือ ความน่าจะเป็น (Probability) ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่

D₁, D₂, ..., INC ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

จากแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจะพบว่า ตัวแปรตาม (Dependent Variable) มีลักษณะเป็นทางเลือกเชิงคุณภาพ (Qualitative Choice) โดยเป็นทางเลือก 2 ทางเลือก คือ พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นตัวแปรตามที่มีลักษณะไม่ต่อเนื่อง ดังนั้นจึงต้องทำการศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิสติก ซึ่งมีรูปแบบดังนี้

$$y^* = x_1'\beta + u_1 \quad (3.2)$$

ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วค่า y^* จะเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถสังเกตได้ (Unobservable) แต่สิ่งที่สังเกตเห็นก็คือ ค่า y ซึ่งจะมีค่า 0 หรือ 1 ตามคำนิยาม (Maddala, 1983:p22 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 245) หรือกฎ (rule) (Johnston and Dinardo, 1997: p419) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} y_i &= 1 \quad \text{ถ้า } y^* > 0 \\ &= 0 \quad \text{ในกรณีอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ } y^* > 0 \text{ โดยที่ } u_i \sim N(0, \sigma^2 I) \end{aligned}$$

และจากฟังก์ชันความควรจะเป็น (Likelihood Function)

$$\begin{aligned} L &= \text{prob}(y_1=0) \cdot \text{prob}(y_2=0) \dots \text{prob}(y_m=0) \cdot \\ &\quad \text{prob}(y_{m+1}=1) \dots \text{prob}(y_n=1) \end{aligned} \quad (3.3)$$

$$= \prod_{i=1}^m \left[1 - \Phi\left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right) \right] \Phi \prod_{i=m+1}^n \left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right) \quad (3.4)$$

$$= \prod_{i=1}^n \Phi\left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right)^{y_i} \left[1 - \Phi\left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right) \right]^{1-y_i} \quad (3.5)$$

สามารถเขียนสมการ (3.5) ให้อยู่ในรูปของลอการิทึม (Logarithm) หรือความควรจะเป็น ลอการิทึม (Log-likelihood) ได้ดังนี้

$$\ln L = \sum_{i=1}^n \left\{ y_i \cdot \ln \left[\Phi\left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right) \right] + (1-y_i) \cdot \ln \left[1 - \Phi\left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right) \right] \right\} \quad (3.6)$$

$$= \sum_{i=1}^n \left[1 - \Phi\left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right) \right] + \sum_{y_i=1} \ln \Phi\left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right) \quad (3.7)$$

(Johnston and Dinardo, 1997: p240; Greene, 1997:p882; Maddala, 1983:p22 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546:248)

โดยที่ L คือ ความน่าจะเป็นที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปาที่ ในจังหวัดเชียงใหม่

เมื่อนำแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ มาเขียนความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear Relationship) ถือว่าเป็นการประยุกต์แบบจำลองโลจิสต์ เพื่อที่จะหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรูปแบบของแบบจำลองที่ใช้เป็นความสัมพันธ์เชิงเส้น คือ

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 D_{11} + \beta_2 D_{12} + \beta_3 D_{13} + \beta_4 D_{14} + \beta_5 D_{21} + \beta_6 D_{22} + \beta_7 D_{31} + \beta_8 D_{41} + \beta_9 D_{42} + \beta_{10} D_{51} + \beta_{11} D_{52} + \beta_{12} D_{61} + \beta_{13} SEX_1 + \beta_{14} INC_1 + \beta_{15} AGE_1 + \varepsilon_1 \quad (3.8)$$

โดยที่	Y	คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ = 1 มีความพึงพอใจ = 0 ไม่มีความพึงพอใจ
	D ₁	คือ ความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้ง ประกอบด้วย D ₁₁ ด้านทำเลที่ตั้ง D ₁₂ ด้านชื่อเสียง D ₁₃ ด้านบรรยากาศ D ₁₄ ด้านการตกแต่ง = 1 มีความพึงพอใจ = 0 ไม่มีความพึงพอใจ
	D ₂	คือ ความพึงพอใจค่าบริการ ประกอบด้วย D ₂₁ ด้านราคา D ₂₂ ด้านการส่งเสริมการขาย = 1 มีความพึงพอใจ = 0 ไม่มีความพึงพอใจ
	D ₃	คือ ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ประกอบด้วย D ₃₁ ด้านผู้ให้บริการ = 1 มีความพึงพอใจ = 0 ไม่มีความพึงพอใจ

- D_4 คือ ความพึงพอใจด้านการบริการ ประกอบด้วย
 D_{41} ด้านธรรมาภิบาล
 D_{42} ด้านรูปแบบการบริการ
= 1 มีความพึงพอใจ
= 0 ไม่มีความพึงพอใจ
- D_5 คือ ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย
 D_{51} ด้านความสะอาด
 D_{52} ด้านความปลอดภัย
= 1 มีความพึงพอใจ
= 0 ไม่มีความพึงพอใจ
- D_6 คือ ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย
 D_{61} ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
= 1 มีความพึงพอใจ
= 0 ไม่มีความพึงพอใจ
- SEX คือ เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นเพศหญิง
= 0 เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นเพศชาย
- INC คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
(ดอลลาร์สหรัฐ)
- AGE คือ อายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (ปี)
- $\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_{15}$ คือ ค่าพารามิเตอร์ (Parameters)
- ε คือ เทอมความคาดเคลื่อน (Error Term) $\sim NID(0, \sigma^2)$

3.6 สมมติฐานในการศึกษา

จากการศึกษา ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ได้แก่ ความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของสถานบริการสปา ความพึงพอใจค่าบริการสปา ความพึงพอใจผู้ให้บริการสปา ความพึงพอใจด้านการบริการ ความพึงพอใจในความปลอดภัยจากการให้บริการสปา