

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการดำเนินการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาปลาของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการ สปาปลาของร้าน Fish Actually สาขา นิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2553

กลุ่มตัวอย่าง เลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 200 ราย จากผู้ที่มาใช้บริการ สปาปลาของร้าน Fish Actually สาขา นิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2553

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย มี 2 ลักษณะ คือ

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** ได้จากการใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ระดับการศึกษาและที่พักอาศัยปัจจุบัน เป็นต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสปาปลาของ เช่น วัตถุประสงค์การมาใช้บริการ รูปแบบการมาใช้บริการ จำนวนครั้งหรือความถี่ในการเลือกใช้บริการต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ผู้ที่แนะนำให้เลือกใช้บริการ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสปาปลา เช่น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ,พนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาปลาต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** คือ ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมอยู่แล้วและได้นำมาใช้ในการศึกษา เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัยและบทความของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจทำวิจัย และเป็นแนวคิดพื้นฐานในการทำวิจัย ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานที่บริการที่ทำการคัดเลือกศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับสปาปลา ฯลฯ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าตำราเอกสารและงานวิจัยต่างๆ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสปาปลา ได้แก่

- เพศ
 - อายุ
 - สถานภาพการสมรส
 - อาชีพ
 - รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน
 - ระดับการศึกษา
 - ที่พักอาศัยปัจจุบัน
- ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสปาปลา ได้แก่
- การรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสปาปลา
 - ผู้ที่แนะนำให้เลือกใช้บริการ
 - ความหมายของสปาปลาตามที่คุณเข้าใจ
 - วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ
 - ประโยชน์ของการทำสปาปลาตามที่คุณเข้าใจ
 - รูปแบบการมาใช้บริการ
 - ความถี่ในการมาใช้บริการต่อเดือน

- ระยะเวลาในการใช้บริการ
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ สပါปลา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า แบ่งอิทธิพลออกเป็น 3 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตาม ระดับการให้ความสำคัญ คือ มีผลมาก มีผลปานกลาง และมีผลน้อย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งถามถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด เป็นการให้เลือกรายลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยต่างๆ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมาก ปานกลาง น้อย และไม่พอใจ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

แยกตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาปลาของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ระดับการศึกษาและที่พักอาศัยปัจจุบัน และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาปลา

วิธีการศึกษานำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการจัดเรียงลำดับความถี่ของแต่ละพฤติกรรม นำเสนอในรูปแบบของตาราง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสปาปลาของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสปาปลา 7 ด้าน ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ได้แก่
 - สปาปลา
 - ทำเลียบ

นวดเท้า

การทำพาราฟิน

- ปัจจัยด้านราคา ได้แก่
 - ราคาค่าใช้บริการมีความเหมาะสมและคุ้มค่า
 - มีหลากหลายระดับราคาให้เลือก
 - มีป้ายแสดงราคาชัดเจน
- ปัจจัยด้านสถานที่ หรือการจัดจำหน่าย ได้แก่
 - มีสถานบริการจำนวนมาก ง่ายต่อการเลือกใช้บริการ
 - อยู่ใกล้ที่พักอาศัย
 - วันและเวลาเปิดปิดมีความเหมาะสม
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่
 - มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ
 - มีการจัดกิจกรรมและ โปรโมชันพิเศษ ต่างๆ
 - การมีส่วนลดราคาพิเศษ
- ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงาน ได้แก่
 - ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับลูกค้า
 - ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ
 - ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่
 - ที่นั่งบริการมีความสะดวกสบาย
 - มีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก
 - การตกแต่งสถานที่และบรรยากาศให้สวยงาม
 - การจัดสรรพื้นที่ให้บริการเหมาะสม ไม่แออัด
- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ได้แก่
 - มีความรวดเร็วในการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบระเบียบ
วิธีการชำระเงินที่สะดวกรวดเร็ว (บัตรเครดิต)

วิธีการศึกษาโดย การกำหนดให้ผู้ให้บริการ เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการ
ใช้บริการสปาปลา 3 ลำดับแรก และกำหนดให้คะแนนของลำดับ ดังนี้

ลำดับความสำคัญ	คะแนน
1.ความสำคัญมาก	3
2.ความสำคัญปานกลาง	2
3.ความสำคัญน้อย	1

นำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาคะแนนรวม ทำการจัดเรียงลำดับความสำคัญจาก
มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยปัจจัยที่ได้คะแนนรวมมากที่สุด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการ สปาปลา มากที่สุด โดยนำมาจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ย
ต่อครั้ง แบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 150 บาท และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่า
150 บาท และนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสปาปลาของผู้บริโภค
ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาปลา
การวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการสปาปลา จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงถึงระดับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแยกเป็น 7 ด้าน ประกอบไปด้วย

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- ปัจจัยด้านราคา
- ปัจจัยด้านสถานที่ หรือการจัดจำหน่าย
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
- ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงาน
- ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

วิธีการศึกษาโดยนำมาวิเคราะห์โดยวัดระดับความพึงพอใจ จะใช้มาตรวัดแบบประเมินค่าตามแนวคิดของไลเคิร์ต (Likert's Scale) ลักษณะของคำถามประกอบด้วย ข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับบริการสปาปลา โดยแต่ละข้อเป็นคำถามให้เลือกตอบ 4 ระดับ โดยทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
ความพึงพอใจมาก	3
ความพึงพอใจปานกลาง	2
ความพึงพอใจน้อย	1
ไม่พึงพอใจ	0

ทำการเก็บรวบรวมคะแนน แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และทำการแปลความหมายของค่าที่ได้ โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจมาก	2.50 - 3.00
ความพึงพอใจปานกลาง	1.50 - 2.49
ความพึงพอใจน้อย	0.50 - 1.49
ไม่พึงพอใจ	0.00 - 0.49

จากนั้นทำการสรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ โดยนำค่าเฉลี่ยของการบริการในแต่ละด้าน มาจัดเรียงความพึงพอใจ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และนำเสนอข้อมูล

ในรูปแบบของตาราง