

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร จังหวัดลำปาง มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้ จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร จังหวัดลำปาง ต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร

ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนของประชากรที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร มีจำนวนไม่แน่นอน เพราะจากบันทึกการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร (ตรวจสอบเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2549) เป็นการบันทึกจำนวนครั้งของการให้บริการ มิใช่เป็นการบันทึกจำนวนผู้เข้าใช้บริการ จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถระบุได้ว่ามีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนเท่าใดต่อเดือน ด้วยเหตุที่มีผู้ให้บริการส่วนหนึ่งที่กลับมาใช้บริการซ้ำอยู่เป็นประจำในแต่ละเดือน ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้จึงได้ทำการกำหนดตัวอย่าง 240 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแบ่งการเก็บตัวอย่างตามการบริการสปา 8 บริการ บริการละ 30 ตัวอย่าง คั้งนี้ 1. นวดแผนไทย 2. นวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพโร 3. นวดน้ำมันสมุนไพโร 4. นวดฝ่าเท้า 5. อบไอน้ำสมุนไพโร 6. แช่น้ำสมุนไพโร 7. ขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพโร และ 8. พอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพโร

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสปา เพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพโร จำนวน 240 ราย โดยใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพโร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพโร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) และค่าเฉลี่ย (Means)

แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพโร แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546 : 75)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพรวเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

สถานที่และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษานี้ สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา คือ บริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพรวเคราะห์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2550 และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2550