

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เรื่อง ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2,258 คน (บุคคลภายนอก จำนวน 848 คน และบุคคลภายใน จำนวน 1,410 คน) (สำรวจ ณ วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2550)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาแล้วอย่างน้อย 1 เดือน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 339 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 725 อ้างถึงใน ธานี ตะกรุดทอง, 2546, หน้า 33) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

**ขั้นที่ 1** การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 583) ดังสูตร ต่อไปนี้

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

โดย  $n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5)

แทนค่า

$$n = \frac{2,258}{1 + (2,258 \times 0.05^2)}$$

$$= 339$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 339 คน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น =  $\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

ตารางที่ 2 สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของผู้รับบริการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เพศชายที่เป็นบุคคลภายใน	782	117
เพศชายที่เป็นบุคคลภายนอก	491	74
เพศหญิงที่เป็นบุคคลภายใน	628	94
เพศหญิงที่เป็นบุคคลภายนอก	357	54
รวม	2,258	339

ขั้นที่ 3 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในแต่ละกลุ่มของผู้รับบริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 2

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย ของวาสนา โฉมดี (2550) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวัดครั้งนี้

ซึ่งแบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับการใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวัดระดับความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้านที่ 1 บริการ (Service)

ด้านที่ 2 ราคา (Price)

ด้านที่ 3 สถานที่ (Place)

ด้านที่ 4 ประชาสัมพันธ์ (Promotion)

ด้านที่ 5 กระบวนการ (Management Process)

ด้านที่ 6 บุคลากร (People)

ด้านที่ 7 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบการประมาณค่าระดับ โดยแบ่งระดับความคาดหวังและความเป็นจริงออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2540, หน้า 153) มีเกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับความคาดหวังและความเป็นจริง

มากที่สุด ให้คะแนน 5

มาก ให้คะแนน 4

ปานกลาง ให้คะแนน 3

น้อย ให้คะแนน 2

น้อยที่สุด ให้คะแนน 1

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2541, หน้า 36)

เกณฑ์การให้คะแนนความคาดหวังและความเป็นจริง

4.50 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง น้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

## ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำมาสร้างแบบวัดครั้งนี้
2. ศึกษาแบบการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทยของ วาสนา โนมดี (2550) และปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจำนวน 5 ท่าน จากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจน ก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 174) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของผลการตอบแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก

## การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยปรับปรุงแก้ไข และเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาเกี่ยวกับความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้
    - 1.1 ผู้มีความรู้หรือมีประสบการณ์หรือหน้าที่ในเรื่องของการบริหารจัดการกีฬา
    - 1.2 ผู้มีความรู้หรือมีประสบการณ์หรือหน้าที่ในเรื่องการตลาดบริการ
    - 1.3 ผู้มีความรู้หรือมีประสบการณ์หรือหน้าที่ในการบริหารจัดการในศูนย์กีฬา
- ตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนในการใช้ภาษาตลอดจนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิครั้งนี้ (บุญเชิด ภิญ โยอนันตพงษ์, 2543, หน้า 69)

ให้ 1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย  
 ให้ 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย  
 ให้ -1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าคำถามไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย  
 เกณฑ์การพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ถือว่า  
 ข้อคำถามข้อนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ถ้ามีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นควร  
 ปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547, หน้า 243)

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปใช้ทดสอบกับ  
 ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน  
 30 คน เพื่อเป็นการตรวจสอบภาษา ความเข้าใจในการตอบคำถามทั้งฉบับ และทำการตรวจสอบ  
 ค่าคงที่ของแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์  
 แอลฟาครอนบัก (Cronbach Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 174) และ  
 ตรวจสอบเป็นรายข้อกับผลรวมของค่าคำถามทั้งฉบับแต่ละชุดของแบบสอบถามโดยกรหาค่า  
 สหสัมพันธ์ (Corrected Item-Total Correlation) โดยถือค่าคะแนนทั้งฉบับเป็นคะแนนที่แทน  
 โครงสร้างรวมของเนื้อหาที่ต้องศึกษา จากนั้นพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าสหสัมพันธ์กับผลรวม  
 ของข้อคำถามที่เหลือต่ำกว่าออก (เรณา พงษ์เรืองพันธุ์ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์, 2543)  
 เนื่องจากค่าสหสัมพันธ์ที่ต่ำแสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่ได้วัดในสิ่งที่เป็น โครงสร้างตามเนื้อหา และ  
 ยังช่วยปรับปรุงให้แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงขึ้น (ธวัชชัย งามสันติวงศ์, 2539, หน้า 32)  
 โดยข้อคำถามนั้นยังครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการในส่วนของแบบสอบถามความคาดหวังและ  
 ความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการทดสอบ  
 มีดังนี้

แบบสอบถามความคาดหวัง และความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่ง  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 48 ข้อ มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา .97 มีค่าความเชื่อมั่นด้าน  
 ความคาดหวัง .98 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.61-0.88 และมีค่าความเชื่อมั่นด้านความเป็นจริง .96  
 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.38-0.84

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่ง  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปทำการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการพร้อมชี้แจงและรับคืนด้วยตนเอง ระยะเวลาดำเนินการผู้วิจัยจึงกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 3-18 มกราคม 2551
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความเรียบร้อย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ตามลักษณะข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงบรรยาย เพศ, ประเภทของสมาชิก, ความถี่ของการใช้บริการ ใช้สถิติความถี่ และ ร้อยละ ข้อมูลด้านความคาดหวังและความเป็นจริงใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน
3. การเปรียบเทียบระดับความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน
4. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้สถิติ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน