

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-Shot-Case Study) และการศึกษา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross Sectional Study) และมุ่งศึกษาการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้จัดการร้าน หรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ที่ผู้ประกอบการเป็นคนไทยเท่านั้น ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและมีการกำหนดประชากร จำนวน 85 ร้าน (ชัยรัตน์ รัตโนภาส ประธานชมรมสปาพัทยา, 2555)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเอง โดยให้หน่วยศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้จัดการร้าน หรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ SMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีตอบแบบสอบถาม สำหรับการสร้างแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source of Data) โดยใช้วิธีการสื่อสารกับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษาถึงบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นเอกสารและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับศักยภาพในการแข่งขัน บทความจากหนังสือ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวคิดจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ การค้นหาข้อมูลได้จากอินเทอร์เน็ต และรายงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ จากห้องสมุดของสถาบันการศึกษา รวมถึงแหล่งข้อมูลสาธารณะ ได้แก่ เว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นต้น ข้อมูลสำคัญ ๆ ที่รวบรวมมาได้นั้นนำมาใช้ในการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ระบุตัวแปรและตั้งเป็นคำถามในแบบสอบถามในครั้งนี้

โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาและประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบหรือสองคำตอบ (Multiple Choice Questions and Dichotomous Questions) ส่วนคำถามแบบปลายเปิดจะเปิดโอกาสให้ผู้ตอบระบุคำตอบและแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ โดยเป็นคำถามปลายปิด มีข้อคำถามรวม 5 ข้อซึ่งเป็นข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบอันดับ (Ordinal scale) ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือนของกิจการและทุนจดทะเบียน

2. ข้อมูลด้านการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยเป็นคำถามปลายปิด มีข้อคำถามรวม 4 ข้อ ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ความรู้ทางธุรกิจ ประสบการณ์ในธุรกิจ จำนวนพนักงานของกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการร้านของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยเป็นคำถามปลายปิด มีข้อคำถามรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารการตลาด มีข้อคำถามรวม 43 ข้อ ด้านบริหารจัดการ 6 ข้อ ด้านการเงินและการบัญชี มีข้อคำถามรวม 6 ข้อ ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีข้อคำถามรวม 6 ข้อ

โดยเป็นการศึกษาการให้ระดับความคิดเห็นโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5- Point Likert Scale) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสเกลการวัดความคิดเห็น โดยประเมินค่าจากสูตร (มัลลิกา บุณนาค, 2537, หน้า 29) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด มีข้อความจำนวน 1 ข้อ

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

- ศึกษาเอกสาร หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ บทความจากหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวความคิดที่จะศึกษาพร้อมทั้งกำหนดโครงสร้างของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดของการศึกษา นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษานิพนธ์ระดับสูง เพื่อตรวจแก้ไข นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพ

4. นำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้ว
นำเสนอ
ต่อคณะกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ระดับสูงพิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปดำเนินการเก็บ
รวบรวมข้อมูล

5. แบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้ให้ผู้ตอบกรอกถูกนำมาทดสอบก่อน (Pre-test) เพื่อ
ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และความชัดเจนของคำถามทุกข้อ โดยทำการทดสอบกับกลุ่ม
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานบริการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอ
เมืองพญา จังหวัดชลบุรีที่ผู้ประกอบการเป็นคนไทยเท่านั้น โดยการใช้แบบสอบถาม 30 ชุด เมื่อ
ได้ผลมาแล้วจึงนำมาตรวจสอบด้านภาษา การสื่อสาร ตลอดจนกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล
หากเป็นปัญหาจึงแก้ไขปรับปรุงเพื่อสามารถนำไปใช้งานสนามจริง

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) หลังจากสร้างแบบสอบถามพร้อมนำเสนอคณะ
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือ
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านตรวจสอบคุณภาพ การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยอาศัยดุลยพินิจ
ของผู้เชี่ยวชาญและผู้รอบรู้เฉพาะเรื่อง จากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการ
วิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะของคำถาม (Index of Consistency)
โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและกำหนดให้มีแบบเลือกตอบ คือ สำคัญและไม่สำคัญและ
จัดช่องเพื่อเติมคำตอบในการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถาม โดยให้มีการแทนค่าคำตอบ ดังนี้

- สำคัญ หมายถึง ผู้วิจัยให้คะแนนเท่ากับ 1
- ไม่สำคัญ หมายถึง ผู้วิจัยให้คะแนนเท่ากับ 0

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยทำการหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
(Index of Consistency : IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้

สูตร
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
$$\sum R$$
 แทน ผลรวมจากคะแนนรายข้อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

เมื่อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อย่อยแล้ว ค่า IOC ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.80 ขึ้นไป จึงถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ดังนั้นข้อคำถามที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.80 จึงต้องถูกตัดทิ้ง ซึ่งผลที่ได้ทุกข้อมีค่าเท่ากับ 0.80 จึงไม่มีข้อคำถามที่ต้องตัดทิ้ง จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มประชากร

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้ให้ผู้ตอบกรอกได้รับการทดสอบก่อนลงสนามจริง (Pretest) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความชัดเจนของคำถามทุกข้อ โดยทำการทดสอบกับผู้ประกอบการประเภทสถานบริการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เมื่อได้ผลแล้วจึงนำมาตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้งานจริง

นอกจากการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ชัดเจนของแบบสอบถามตามวิธีข้างต้นแล้ว การศึกษานี้ได้ทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ศึกษานี้มีคุณภาพในการวัดค่าหรือศึกษาตรงตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ศึกษาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามที่ปรับปรุงใหม่นี้ ได้ถูกนำไปใช้ทดลองจริงกับตัวแทนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่ผู้ประกอบการเป็นคนไทยเท่านั้น โดยใช้แบบสอบถาม 30 ชุด ผลการทดสอบก่อนการใช้งานจริงมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency method) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์คือนบราอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรตามที่ รัตนา ศิริพานิช (2532, หน้า 182-185) ได้เสนอไว้

$$R_{\alpha} = \frac{k}{k-1} \frac{(1 - \sum Si^2)}{St^2}$$

เมื่อ r_{α} คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k คือ จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum Si^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

St^2 คือ ความแปรปรวนของแบบสอบถามทุกข้อ

ผู้วิจัยนำผลจากการทดสอบก่อนการใช้งานจริงมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนแต่ละส่วน (ชุด) คือ ค่าอัลฟาทุกค่าที่ได้สูงกว่าเกณฑ์ ค่าอัลฟาที่ยอมรับได้ควรจะมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ซึ่งจากการศึกษานี้ได้

ค่าอัลฟา สูงกว่า 0.70 ทุกค่า (Nunally, 1978 อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2550, หน้า 82) จึงมีความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับได้ตามจำนวนข้อ ดังนี้

การบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีค่าอัลฟา

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการบริหารการตลาด	
ด้านการบริการ	0.88
ด้านราคา	0.87
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.74
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.78
ด้านพนักงาน	0.79
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.72
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.78
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	0.79
รวม	0.94
ด้านการบริหารจัดการ	0.89
ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี	0.76
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	0.84
รวม	0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพาถึงผู้ประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลในภาคผนวก
2. ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล และแนะนำในการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างเอง โดยอาศัยวิธีการพูดคุยเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเน้นให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากนั้นผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามที่ได้รับนำมาตรวจสอบความถูกต้องแล้วบันทึกรหัส

3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยเริ่มตั้งแต่ เดือนเมษายนถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับเพื่อนำคะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัส ลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์
3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ
4. ทำการแปลความหมายคะแนนที่ได้กำหนดเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยของคำตอบตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2533, หน้า 23-24) ดังนี้
 - 4.51-5.00 หมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทสถานบริการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในระดับมากที่สุด
 - 3.50 -4.49 หมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทสถานบริการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในระดับมาก
 - 2.50-3.49 หมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทสถานบริการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในระดับปานกลาง
 - 1.50-2.49 หมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทสถานบริการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในระดับน้อย
 - 1.00-1.49 หมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทสถานบริการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์การบริหารจัดการร้านของธุรกิจ SMEs ด้านสภาพเพื่อสภาพใช้สถิติพื้นฐานในการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)