บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดในการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการทันตกรรม ในเมืองพัทยา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าและทำวิจัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research)

ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า และทำวิจัย ครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการด้านทันตกรรม ในเมืองพัทยา โดยผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Indefinite population) โดยกำหนดทำการศึกษากับกลุ่มประชากร ตั้งแต่วันที่ 10 ธันวาคม 2556 ถึงวันที่ 10 มกราคม 2557 รวมระยะเวลา 1 เดือน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการทันตกรรม ในเมืองพัทยา ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ 95 % ได้จำนวนกลุ่มอย่างรวม 385 ตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ 95 % และให้มีความคลาดเคลื่อนที่ ± 5 % โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) คำนวณได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

n = ขนาดของตัวอย่าง

p = ค่าความน่าจะเป็นของประชากร (0.5)

q = 1-p

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05 หรือ 5 %)

Z = ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น (95 % =1.96)

n = (1.96) 2 (.5)(.5)/ (0.05) 2 = 385

ดังนั้นจึงใช้แบบสอบถาม 385 ชุด โดยเก็บตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ใช้บริการทันตกรรม ในคลินิกทันตกรรมในเมืองพัทยา จำนวน 385 ตัวอย่าง แยกตามพื้นที่เมืองพัทยา ได้แก่ เขตพัทยาเหนือ เขตพัทยากลาง เขตพัทยาใต้ เขตพัทยานาเกลือ สถานที่เก็บตัวอย่างได้แก่ คลินิกขนาดกลางจำนวน 4 คลินิก และคลินิกขนาดใหญ่ที่อยู่ในโรงพยาบาลจำนวน 1 คลินิก โดยวิธีฝากแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกในแต่ละคลินิกแจกให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการทันตกรรมของแต่ละคลินิก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในเก็บรวบรวมข้อมูล เนื้อหาเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเทคนิคและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยหรือตัวแปรที่ศึกษา โดยกำหนดตัวแปรต้นได้แก่ ข้อมูลปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สัญชาติ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และประเภทของบริการทันตกรรมที่เลือกใช้ ตัวแปรตาม ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด ตามแนวคิดทฤษฎีของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990, pp. 18-20), Christopher (2003) และ Christopher and Jochen (2011, p. 44)

2. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

3. นำแบบสอบถามปรึกษาและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชาติ สุนทรสมัย ประธานหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MM in SMEs) คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา และปรับแก้ไขให้ตรงและครอบคลุมเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้วเป็นภาษาไทย แปลเป็นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แปลโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษาอังกฤษ นางสาวรัตตินันท์ อัครลือพงศ์ การศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) มหาวิทยาลัยบูรพา และแปลกลับเป็นภาษาไทยโดยอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยโดยมีปรับแก้ไข 2 ครั้ง จึงได้แบบสอบถามที่คลอบคลุมสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้ว มาทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ 1. อาจารย์ปิยะพร ธรรมชาติ 2. ว่าที่ร้อยตรีธนภณ นิธิชาวกุล 3. อาจารย์อมรฤทธิ์ วัฒนะ 4. อาจารย์บุปผา ติละกุล และ 5. อาจารย์ชนานันท์ เดชาดิลก ให้ตรวจความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาภาษาที่ใช้ โดยใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) จากการหาค่าดัชนี พบว่า ค่า IOC ที่หาได้ผ่านตามเกณฑ์ คือไม่น้อยกว่า .80 ทุกข้อ (วุฒิชาติ สุนทรสมัย, 2555, หน้า 206) โดยรายละเอียดผลการทดสอบดังกล่าวได้แสดงไว้ภาคผนวก ข.

6. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่าง (Try out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่า (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ศิริวรรณ และคณะ 2541 อ้างถึงใน ศิริพร จำปาวัลย์, 2554, หน้า 51) จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ เป็นไปตามเกณฑ์ โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .20 - .86 และมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับ (Alpha) เท่ากับ .98 โดยรายละเอียดของค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวได้แสดงไว้ภาคผนวก ค.

7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด จากนั้นทำการลงรหัสเพื่อนำไปประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะปัจจัยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันเป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ สัญชาติ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และประเภทของบริการทันตกรรมที่เลือกใช้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) โดย คำตอบเลือก และแบบหลายคำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสอบถามปลาย โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบใช้สเกลความสำคัญ (Importance scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มีคะแนน 5 ระดับ โดยมีการกำหนดให้คะแนนดังต่อไปนี้ (วุฒิชาติ สุนทรสมัย, 2555, หน้า 201)

ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการน้อยมาก

ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการน้อย

ระดับ 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการมาก

ระดับ 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการมากที่สุด

โดยมีเกณฑ์การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น โดยคำนึงถึงระยะห่างที่เท่ากัน โดยถือว่าระยะห่างระหว่างจุดต่าง ๆ บนมาตรวัดเท่ากันโดยตลอด (วุฒิชาติ สุนทรสมัย, 2555, หน้า 196)

แปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการน้อยมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดในการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการด้านทันตกรรม ในเมืองพัทยา เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบใช้สเกลความสำคัญ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น มีคะแนน 5 ระดับ โดยมีการกำหนดให้คะแนนดังต่อไปนี้ (วุฒิชาติ สุนทรสมัย, 2555, หน้า 201)

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

โดยมีเกณฑ์การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค โดยคำนึงถึงระยะห่างที่เท่ากัน โดยถือว่าระยะห่างระหว่างจุดต่าง ๆ บนมาตรวัดเท่ากันโดยตลอด (วุฒิชาติ สุนทรสมัย, 2555, หน้า 196)

แปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่า	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่า	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่า	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่า	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่า	ความพึงพอใจมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบวิธีการเก็บรวมรวมข้อมูลในการวิจัย 2 ลักษณะ

1. วิธีการเก็บรวมรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีผู้เก็บหรือรวบรวมไว้ก่อนแล้ว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลากับการเก็บข้อมูลใหม่ โดยแหล่งข้อมูลดังกล่าว ได้แก่

1.1 หนังสือและตำราเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด ระเบียบวิจัย รวมถึงวิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ

1.2 วารสารหรือบทความเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เศรษฐกิจและสังคม

1.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ได้แก่ เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ารับบริการทันตกรรมในเมืองพัทยา โดยผู้วิจัยวิธีการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกช่วยในการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ารับบริการทันตกรรมในแต่ละคลินิก เป็นระยะเวลา 1 เดือน เริ่มตั้งแต่ 10 ธันวาคม 2556 ถึง 10 มกราคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดที่เก็บข้อมูลได้จำนวน 385 ชุด มาวิเคราะห์ โดย

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม และแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ ด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อ ให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป จากนั้นทำการบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด ในการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการทันตกรรม ในเมืองพัทยา โดยนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)

2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การศึกษาปัจจัยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดในการท่องเที่ยงเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการทันตกรรมในเมืองพัทยา แตกต่างกัน ซึ่งตัวแปรมี 2 ตัว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การวิเคราะห์ t-Test และตัวแปร มีมากกว่า 2 ตัวทุกรายการ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: ANOVA) ซึ่งหากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดยใช้สูตร LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544, หน้า 333)

2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดในการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการทันตกรรมในเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กันในทางบวกผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's product moment correlation Coefficient) หรือสหสัมพันธ์อย่างง่าย ซึ่งสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 ค่าลบแสดงความสัมพันธ์ทางลบหรือทางตรงกันข้าม ค่าบวกแสดงความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันดังนี้

r = .50 ถึง 1.00 หรือ r = -.50 ถึง -1.00 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

r = .30 ถึง .49 หรือ r = -.30 ถึง -.49 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

r = .10 ถึง .29 หรือ r = -.10 ถึง -.29 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

r = .00 ถือว่าข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กัน