

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การตลาดบริการกับการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจร้านเสริมสวยขนาดเล็กจังหวัดชลบุรี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดบริการในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มที่เคยใช้บริการสถานเสริมสวยขนาดเล็กในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยประชากรในจังหวัดชลบุรีมีทั้งหมด 1,316,293 คน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2007 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เคยใช้บริการสถานเสริมสวยขนาดเล็กในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้ในการศึกษานี้ ทำได้โดยการเปิดตารางภาคผนวก ก ตารางสำเร็จรูปของสูตรยามาเน่ (Taro Yamane) (วิชิต อุ๋อั้น. 2548 อ้างถึงในสุพจน์ หัสดี. 2552 : 36) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ค่าความเฉลี่ยคลาดเคลื่อน (+ / -) 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างนั้น ทางผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ที่เคยใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง ซึ่งแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการค้นคว้าจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี บทความ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเสริมสวย, งานบริการต่างๆ และจากการสอบถามพูดคุยกับผู้ที่เคยใช้บริการสถานเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี นำมารวบรวมปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2. กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของเนื้อหาที่ต้องการสร้าง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญด้านแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านความงามอีก 2 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์บุปผา คิละกุล

3.2 อาจารย์อมรฤทธิ์ วัฒนะ

3.3 อาจารย์ปิยะพร ธรรมชาติ

3.4 นางรัชรินทร์ แสงสุริยงค์ (ผู้จัดการ โรงเรียนเสริมสวยนิรันดร์รัตน์ สาขาพัทยา)

3.5 นางสาวโสภิตา เงินยวง (ผู้เชี่ยวชาญในด้านความงามถึง 15 ปี)

โดยได้ตรวจสอบแก้ไข เนื้อหาของภาษาแล้วนำมาปรับปรุง

4. การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่เคยใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543 อ้างถึงในนารินทร์ หาญกิจอุคม, 2546 : 58) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ซึ่งสูงเพียงพอที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยได้

## 3. ลักษณะของแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการตลาดบริการในการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี 8 ด้าน ได้แก่ 1. กลยุทธ์การบริการ

2. กลยุทธ์ราคา 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย 4. การส่งเสริมการขาย 5. กลยุทธ์สถานที่ให้บริการ  
6. กลยุทธ์บุคคลผู้ให้บริการ 7. กลยุทธ์การสื่อสาร 8. กลยุทธ์การต่อรอง และความพึงพอใจของผู้ที่  
เคยใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี ทั้งหมด จำนวน 37 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถาม  
เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)  
5 ระดับดังนี้

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

วิธีการแปรผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นดัชนีใน  
การแบ่งระดับการประเมินซึ่งกำหนดเป็น 5 ระดับ และในแต่ละระดับมีค่าพิสัยที่ได้จากสูตรการ  
คำนวณ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110 ,อ้างถึงในนาริรัตน์ หาญกิจอุดม. 2546 : 54)  
ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้การวิเคราะห์ระดับความสำคัญจะมีขั้นตอนของคะแนนเฉลี่ยคือ

ระดับคะแนน 4.21 - 5.00	มากที่สุด
ระดับคะแนน 3.41 - 4.20	มาก
ระดับคะแนน 2.61 - 3.40	ปานกลาง
ระดับคะแนน 1.81 - 2.60	น้อย
ระดับคะแนน 1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้า และเก็บรวบรวมจากหนังสือตำราทางด้านการศึกษาและด้านอื่นๆ เอกสารทางวิชาการ วารสาร นิตยสาร ข้อมูลที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ต่างๆทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่ได้มีการทำกันมาก่อนในอดีต เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research report)

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และอุปกรณ์ช่วยในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้พอกับจำนวนผู้บริโภครที่จะตอบแบบสอบถาม และชี้แจงผู้ช่วยวิจัยให้ทราบถึงขั้นตอนในการช่วยแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถาม

3. กำหนดพื้นที่เป้าหมาย และจัดส่งแบบสอบถามในการขอความร่วมมือจากผู้ที่เคยใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี เพื่อตอบแบบสอบถาม

4. ดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่เป้าหมายในการแจกแบบสอบถาม ซึ่งจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตัวเอง

5. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

#### 5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว มาลงรหัสรายชื่อ

4.3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกเก็บ (Save) ไว้เป็นแฟ้มข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC\* (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus)

4.4 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยวิธีแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อส่วนประสมด้านการตลาดบริการ

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การประเมินผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รายละเอียดของสูตรมีดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ  $f$  แทน ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น

$n$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$n$  แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

$$S = \sqrt{\frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n-1}}$$

เมื่อ	$S$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$X$	แทน	ค่าคะแนน
	$n$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

## 2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอปรับปรุงเพิ่มเติม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วคำนวณหาค่า IOC โดยคำนวณหาค่า IOC ได้เท่ากับ 5.5 ถือว่าผ่านเกณฑ์ แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยต่อไปได้

### 2.2 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (นารีรัตน์ หาญกิจอุดม, 2546 : 62) แบบสอบถามที่นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.93

## 3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (เฉพาะเพศ) ใช้สถิติ ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples)

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ยกเว้นเพศ) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปรได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance)

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาดกับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติทดสอบ F จากการวิเคราะห์ข้อมูลของสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามและตัวแปรต้น