

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ โดยการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในเขตจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 7 สาขา คือ เดอะมอลล์ สาขางามวงศ์วาน ทำนายนนท์ ถนนสามัคคี บิ๊กซี สาขาบางใหญ่ ปากเกร็ด บางบัวทอง และบางกรวย โดยมีจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่มาใช้บริการในแต่ละสาขา คือ 140, 63, 35, 42, 6, 7, 16 คน รวมเป็นจำนวน 309 คน โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประจำร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในเขตจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 7 สาขา (เก็บข้อมูลช่วงการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี, 1 กุมภาพันธ์ 2546-2 กุมภาพันธ์ 2546 โครงการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

กลุ่มตัวอย่าง จากการหาขนาดของตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงประมาณ 5 % ($d = 0.05$) และค่าความแปรปรวน (σ^2) = 0.53 ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95 %

สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง(สุชาดา, 2529:281-282)

$$n_0 = \frac{Z^2 \times \sigma^2}{d^2}$$

$$n = \frac{n_0}{\left(\frac{1 + (n_0 - 1)}{N} \right)}$$

n_0 = เป็นค่าขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ตามต้องการ

N = เป็นค่าของจำนวนประชากรทั้งหมด

n = เป็นค่าขนาดตัวอย่างที่มีการปรับค่าแล้ว เมื่อประชากรจำกัด

Z = เป็นค่าสถิติ Z ตามระดับความเชื่อมั่นที่ใช้ (ระดับนัยสำคัญ)

σ^2 = เป็นค่าความแปรปรวนที่กำหนดขึ้น

d = ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริง

จากสูตรแทนค่าตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

N = เป็นค่าของจำนวนประชากรที่มาใช้บริการเสริมความงามทั้ง 7 สาขา
ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 309 คน/สัปดาห์

Z = 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

σ^2 = 0.53

d = ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงประมาณ 5 %

จากสูตรจะได้

$$\begin{aligned} n_0 &= \frac{(1.96)^2 (0.53)}{(0.05)^2} \\ &= 814.42 \text{ (ประมาณ 815 ตัวอย่าง)} \end{aligned}$$

ปรับค่าขนาดของตัวอย่างแล้ว จะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{815}{1 + \left(\frac{815-1}{309} \right)} \\ &= 225 \end{aligned}$$

ขนาดตัวอย่างที่จะนำมาใช้ทดสอบ = 225 ตัวอย่าง/สัปดาห์

ขนาดตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณ ซึ่งจากการใช้สูตรคำนวณ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 5 % ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 225 คน แบ่งสุ่มตัวอย่างโดยเปรียบเทียบสัดส่วน (Proportional Method) กับจำนวนประชากรในแต่ละสาขาและเก็บรวบรวมตัวอย่างด้วยวิธี Accidental Sampling ดังต่อไปนี้

สาขา	จำนวนประชากร/สัปดาห์ (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
เดอะมอลล์ สาขางามวงศ์วาน	140	102
ทำนายนนท์	63	46
ถนนสามัคคี	35	25
บิกซี สาขาบางใหญ่	42	31
ปากเกร็ด	6	4
บางบัวทอง	7	5
บางกรวย	16	12
รวม	309	225

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 7 สาขา ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ด้านการส่งเสริมการขายบริการ ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมจากผู้ใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในเขตจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 7 สาขา โดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) จำนวน 225 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าทางเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 7 สาขา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี

สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเสริมความงามเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับและหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพัฬพันธ์, 2529 : 58)

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

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ มีลักษณะเป็นหัวข้อให้เลือกในการปรับปรุงกิจการ พร้อมทั้งให้แสดงเหตุผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2546 ถึงเดือน กันยายน 2546