

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะเป็นการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยการใช้กรอบแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ หรือ 7P's ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการของร้านนวดที่ตั้งอยู่ในเขตถนนนิมมานเหมินท์ และพื้นที่ใกล้เคียงถนนนิมมานเหมินท์ในรัศมี 1 กิโลเมตร ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่างอ้างอิงซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Seymour Sudman (กฤษณี รื่นรัมย์, 2540: 169) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เก็บแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการของร้านนวดแผนไทยที่ตั้งอยู่ในเขตถนนนิมมานเหมินท์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการของร้านนวดที่ตั้งอยู่ในเขตถนนนิมมานเหมินท์ และพื้นที่ใกล้เคียงถนนนิมมานเหมินท์ในรัศมี 1 กิโลเมตร จำนวน 300 ราย โดยมีการกระจายการเก็บข้อมูลบริเวณร้านนวดแผนไทย จำนวน 21 แห่ง ในพื้นที่เขต ถนนนิมมานเหมินท์อำเภอเมืองเชียงใหม่ และพื้นที่ใกล้เคียงในรัศมี 1 กิโลเมตร ในเวลา 10.00 น.-18.00 น.

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์เพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์ และพื้นที่ใกล้เคียงในรัศมี 1 กิโลเมตร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ลักษณะอาชีพ เขตที่พักอาศัย และระดับรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อให้ทราบพื้นหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ได้แก่ ผู้บริโภคใช้บริการอะไร ทำไมผู้บริโภคจึงใช้บริการ ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ ผู้บริโภคใช้บริการเมื่อใด ผู้บริโภคใช้บริการที่ไหน และผู้บริโภคใช้บริการอย่างไร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบโดยให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและคำแนะนำในการให้บริการของร้านนวดแผนไทยโดยเป็นคำถามปลายเปิดที่จะนำผลมาช่วยในการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-Test เพื่อเปรียบเทียบทดสอบหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรสองกลุ่ม ใช้สถิติ F-test คือ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มขึ้นไป

ในส่วนของคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผล แบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

**สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล**

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ ร้านนวดแผนไทย จำนวน 21 แห่ง ในพื้นที่เขตถนนนิมมานเหมินท์อำเภอเมืองเชียงใหม่ และพื้นที่ใกล้เคียงในรัศมี 1 กิโลเมตร ในเวลา 10.00 น. – 18.00น. และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 ถึงเดือนกันยายน 2555 โดยมีการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2555