

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีกรอบแนวคิด ดังนี้คือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- มีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน ซึ่งทำให้ร่างกายรู้สึกผ่อนคลาย
- ผลิตภัณฑ์ดีมีคุณภาพ
- มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการนวด
- ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100%

2. ปัจจัยด้านการบริการ

- มีบริการนวดทั้งในและนอกสถานที่
- มีการบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัยและน่าเชื่อถือ
- มีความหลากหลายของบริการ
- มีการบริการเสริม เช่น เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ

3. ปัจจัยด้านบุคลากร (หมอนวด)

- พนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือ ความรู้ในการบริการตลอดจนมีประกาศนียบัตรรับรองการฝึกอบรม
- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพ
- พนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
- พนักงานมีทักษะในการสื่อสาร

4. ปัจจัยด้านราคา

- มีอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ
- มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน

5. ปัจจัยด้านสถานที่

- สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยและเพียงพอ
- ห้องนวดเป็นสัดส่วน มืดซิดและสะอาด

การใช้บริการ
นวดแผนไทย
ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่
ของนักท่องเที่ยว

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานได้ดังนี้ คือ

1. **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมันสมุนไพรต่างๆ ต้องมีสรรพคุณช่วยบรรเทาอาการปวดเมื่อยหรือทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวดจะต้องมีคุณภาพ นอกจากนั้นยังควรมีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการนวด เช่น ภูมิปัญญาล้านนา และสิ่งสำคัญคือผลิตภัณฑ์ที่ใช้จะต้องผลิตจากธรรมชาติ 100% ปราศจากสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว

2. **ปัจจัยด้านบริการ (Service)** ประกอบด้วย มีการให้บริการนวดทั้งในและนอกสถานที่ ซึ่งถือเป็นช่องทางการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่ง มีการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานไม่มีบริการอื่นแอบแฝง มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการบริการ มีความหลากหลายของบริการ และมีการให้บริการเสริม เช่น บริการเสริมสวยหลังจากการนวด โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว

3. **ปัจจัยด้านบุคลากร (หมอนวด)** ประกอบด้วยพนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญฝีมือและความรู้ในการบริการและได้รับประกาศนียบัตรรับรองการฝึกอบรม โดยกระทรวงสาธารณสุขหรือสถาบันที่สอนนวดที่ถูกต้องตามกฎหมาย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ตลอดจนมีทักษะในการสื่อสารที่ดี โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว

4. **ปัจจัยด้านราคา (Price)** ประกอบด้วยมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของบริการที่ให้ และมีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว

5. **ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)** ประกอบด้วย มีสถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยและเพียงพอ มีห้องนวดเป็นสัดส่วน มีฉิวและสะอาด มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการเช่น สามารถเดินทางมาได้ง่ายเนื่องจากใกล้แหล่งชุมชนที่สำคัญ ดิถุณนใหญ่ มีความสงบเงียบเป็นธรรมชาติและบริเวณโดยรอบมีการตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว

6. **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** ประกอบด้วย มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น Internet, หนังสือพิมพ์ต่างๆ และมีการส่งเสริมการขายต่างๆ เช่น การลดราคา การแจกคู่มือ สมัครเป็นสมาชิก โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวโดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แต่เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงทำการเก็บข้อมูลโดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 150 ตัวอย่างและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 150 ตัวอย่าง ที่ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ทำการสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 150 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 150 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลการท่องเที่ยวและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้มาจาก

- สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยภาคเหนือ เขต 1
- สำนักงานสาธารณสุขเขต 3 จังหวัดเชียงใหม่
- เอกสารทางวิชาการ เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วารสารสุขภาพ รายงานการวิจัย

เรื่องสั้นเกี่ยวกับสุขภาพ และการค้นคว้าแบบอิสระ

- สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สารสนเทศอินเทอร์เน็ต

3.4 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะทำการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา เป็นต้น

2) พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ประกอบด้วย

- รูปแบบการให้บริการ
- ระยะเวลาที่ใช้บริการ
- ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
- วันที่ใช้บริการ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จะทำการวิเคราะห์เชิง พรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติเชิงพรรณนา

3) การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
- ปัจจัยด้านการบริการ
- ปัจจัยด้านราคา
- ปัจจัยด้านสถานที่
- ปัจจัยด้านบุคลากร
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยทำการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวว่าปัจจัยต่างๆดังกล่าวข้างต้นว่า มีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยหรือไม่และยังทำการทดสอบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและชาวต่างชาติว่ามีปัจจัยดังกล่าวข้างต้นนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน หรือไม่โดยใช้สถิติไคสแควร์

4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ประกอบไปด้วยข้อมูลด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ได้แก่ รูปแบบการนวดแบบต่างๆ, การให้การต้อนรับของผู้ให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการ ความสะอาดของผู้ให้บริการ เป็นต้น ส่วนความพึงพอใจด้านราคา ได้แก่ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ ความพึงพอใจ ด้านสถานที่ ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทาง มีความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถมี เพียงพอและความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขาย เช่น มีส่วนลดในโอกาสพิเศษ มีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ที่ดี มีสิทธิพิเศษแก่สมาชิก เป็นต้น

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะให้นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็นในเรื่องของความพึงพอใจจากการใช้บริการนวดแผนไทยในด้านต่างๆ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลางและน้อย และให้คะแนนตามระดับ คือ ระดับ 3 ระดับ 2 และระดับ 1 ตามลำดับ ดังตาราง

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

เกณฑ์การแปรความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ซึ่งได้กำหนดแบ่งช่วงออกเป็น 3 ช่วงได้แก่ มาก ปานกลางและน้อย โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{3-1}{3} = 0.66$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปรความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น เท่ากับ 0.66 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.66 หมายถึง ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.67-2.33 หมายถึง ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก