

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

3.1.2 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอเมืองเชียงใหม่และเคยใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอเมืองเชียงใหม่และใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่แท้จริง จึงใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Seymour Sudman โดยพิจารณาจากขนาดตัวอย่างที่มีหน่วยเป็นคนที่ระดับท้องถิ่นจำนวน 200-500 ตัวอย่าง (Sudman, 1976 อ้างใน กุณชาติ รื่นรมย์, 2549) ในที่นี้ผู้ศึกษาใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอเมืองเชียงใหม่และเคยใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยมีการเก็บข้อมูลที่สถานประกอบการธุรกิจสปาประเภทต่างๆ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เป็นสมาชิกของสมาคมไทยล้านาสปาจำนวน 24 แห่ง แบ่งเป็นกิจการสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 21 แห่งและกิจการนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 3 แห่ง โดยเก็บตัวอย่างประเภทกิจการสปาเพื่อสุขภาพจำนวน 150 ตัวอย่างและกิจการนวดเพื่อสุขภาพจำนวน 150 ตัวอย่าง

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลที่สถานประกอบการธุรกิจสปาประเภทต่างๆ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เป็นสมาชิกของสมาคมไทยล้านาสปา 24 แห่ง แบ่งเป็นกิจการสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 21 แห่งและกิจการนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 3 แห่ง โดยเก็บตัวอย่างประเภทกิจการสปาเพื่อสุขภาพจำนวน 150 ตัวอย่างและกิจการนวดเพื่อสุขภาพจำนวน 150 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเคยเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนกี่ครั้ง การใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ทุกครั้งที่ท่านเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ใช่หรือไม่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาของท่านตรงกับข้อใดมากที่สุด ประเภทของการบริการสปาที่ท่านใช้เป็นประจำ ค่าใช้จ่ายโดยประมาณต่อการใช้บริการสปาในแต่ละครั้งต่อ 1 ท่าน ท่านเลือกที่พักที่มีบริการสปาด้วยใช่หรือไม่ ท่านใช้บริการสปาในที่พักใช่หรือไม่ ท่านใช้บริการสปาในที่พักเพราะเหตุใดเป็นหลัก ท่านใช้บริการสปาที่ไม่ได้อยู่ในที่พักของท่านเพราะเหตุใดเป็นหลัก ท่านรู้จักบริการสปาที่ใช้บริการจากแหล่งใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะนำมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งการวัดระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในแต่ละคำถามจะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีผลมากที่สุด มีผลมาก มีผลปานกลาง มีผลน้อย มีผลน้อยที่สุด ตามวิธี Rating Scales (กุลชาติ รื่นรมย์, 2549) โดยแต่ละระดับมีการกำหนดคะแนนดังนี้

<u>ระดับที่มีผล</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนที่ได้จะนำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับที่มีผล</u>
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการการศึกษา คือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล คือ สถานประกอบการธุรกิจสปาประเภทต่างๆ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เป็นสมาชิกของสมาคมไทยล้านนาสปาจำนวน แบ่งเป็นกิจการสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 21 แห่งและกิจการนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 3 แห่ง

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษานี้ตั้งแต่เดือนเมษายน – พฤศจิกายน 2557 และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนกันยายน 2557