

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทต้มยำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทต้มยำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ และศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทต้มยำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ที่เคยใช้บริการร้านอาหารประเภทต้มยำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้ชัดเจน จึงประมาณสัดส่วนของประชากร โดยต้องการให้มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 สามารถหาค่าตัวอย่างได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$n = Z^2 / 4E^2$$

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่าง

Z คือ ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางการแจกแจงแบบปกติ

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดในการประมาณ

ในที่นี้  $Z_{1-1/2} = Z_{.950} = 1.645$

$E = 0.05$

ดังนั้น  $n = (1.645)^2 / 4(.05)^2 = 270.60 \sim 300$  ตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) จำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูลแบบแบ่งโควตา (Quota Sampling) จากผู้ที่ใช้บริการร้านอาหารประเภทติ่มซำในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 5 ร้าน ร้านละ 60 ชุด

ตารางที่ 3.1 แสดงการกระจายการเก็บข้อมูล

ร้านอาหารประเภทติ่มซำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวนการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง (ชุด)
1. ร้านเตี้ยติ่มซำ	60
2. ร้านเดี้ยวหมดติ่มซำ	60
3. ร้านเฮงเฮงติ่มซำ	60
4. ร้านแซ่หลี่	60
5. ร้านโกปีเตียม	60
รวมทั้งหมด	300

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่เคยใช้

บริการในร้านอาหารประเภทติ่มซำในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 5 ร้าน ได้แก่ ร้านเตี้ยติ่มซำ ร้านเดี้ยวหมดติ่มซำ ร้านเฮงเฮงติ่มซำ ร้านแซ่หลี่ และ ร้านโกปีเตียม

##### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ ข้อมูลในระบบ อินเทอร์เน็ต และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทติ่มซำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทติ่มซำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะสำหรับการใช้บริการร้านอาหารประเภทติ่มซำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนการวัดระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของส่วนประสมการตลาดและระดับของปัญหา ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (กฤษณี รื่นรมย์, 2549) วัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทติ่มซำ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น และมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ/ระดับของปัญหา

ระดับคะแนน

มากที่สุด

5

มาก

4

ปานกลาง

3

น้อย

2

น้อยที่สุด

1

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ผลหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

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

### 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ ร้านอาหารประเภทต้มยำในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แก่ ร้านเตี้ยต้มยำ ร้านเดี่ยวหมดต้มยำ ร้านเฮงเฮงต้มยำ ร้านแซ่หลี และร้านโกปีเตี้ยม และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาการศึกษา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2551  
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 1 เดือน คือ เดือนเมษายน พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved