

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่ โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวลประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วยขอบเขตเนื้อหา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แหล่งข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผลการศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ และศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษานี้คือผู้บริโภคที่มาใช้บริการ เอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูลปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ 800 คน จากจำนวนเอเจนซี่ 14 แห่ง คือ Oversea, Acadex, Acme, Globaleducationx, Istc, Yesthailand, Learnmoreinter, Jobsamerica, Pstcenter, Thaiinterexchange, Yesc, Igointer, Ie-cs และ Ien-edu (ที่มา : สัมภาษณ์: ดลธิยา นาราศิริฤกษ์, 2551)

### 3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 266 ตัวอย่าง การเปิดตารางของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และระดับความคลาดเคลื่อน 5 เปอร์เซ็นต์ (พิชิต ฤทธิจักรุณ, 2547: 120 อ้างอิงจาก Yamane, Taro. 1973 : 1088) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenient Sampling) ทั้งนี้การเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจะเจาะจงเก็บจากผู้ที่เคยใช้บริการเอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA แล้วเท่านั้นและจะทำการคัดเลือกตัวอย่างจากนักศึกษาของเอเจนซี่ทั้ง 14 แห่ง

แสดงรายชื่อและที่อยู่ของเอเจนซี่ที่เกี่ยวข้องเก็บรวบรวมข้อมูล

1. Oversea, บริษัท โอเวอร์ซีส์ เอ็ดดูเคชันนอล กรุ๊ป จำกัด (สำนักงานสาขา เชียงใหม่)  
101 หมู่ 14 ซ.6 ถ. สุเทพ ต. สุเทพ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200  
โทรศัพท์ : 0-5381-1355 , 089-433-0979
2. Acadex, บริษัท อคาเดกซ์ จำกัด (ศูนย์เชียงใหม่) ตรงข้ามร้านโครงการหลวง ม.เชียงใหม่  
8/11 ถนนสุเทพ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 0-5390-4775
3. Acme 16 ถ.นิมมานเหมินทร์ ซ.11 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200.  
โทรศัพท์ 053-212323
4. Globaleducationx, 4/67 ถ.ช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200  
โทรศัพท์ 053-808646
5. Istc, 121/3 งามเกล้า ถ. ซุปเปอร์ไฮเวย์ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50300.  
โทรศัพท์ 0-53408-470-16.
6. Yesthailand, 220/2 ถ.โชตนา ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ. เชียงใหม่ 50300 โทรศัพท์ 053-224210-1
7. Learnmoreinter ถ.หน้าวัดเกต ต. วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000 โทรศัพท์ 053-242336

8. Jobsamerica, 119/31 หมู่บ้านไฮแลนด์วิวเพลส ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200  
โทรศัพท์ 053-810481
9. Pstcenter, 100/67 ถนน ห้วยแก้ว (หน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่) ต. ช้างเผือก อ.เมือง  
จ.เชียงใหม่ 50300 โทรศัพท์ 053-892-288-9
10. Thaiinterexchange, 61 ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000 โทรศัพท์ 09-700-3057
11. Yesc, สำนักงานเชียงใหม่ 99/2 ห้อง C-7 อาคารไพพนาแมนชั้น ๓.สุเทพ เชียงใหม่  
โทรศัพท์ 053810372
12. Igointer, บริษัท โกลเบลลิรันนิ่ง จำกัด  
48-48/1 หมู่ที่ 5 ถ.เชียงใหม่-ลำปาง ต.ช้างเผือก อ.เมือง 50300 (053)891-535
13. Ie-cs บริษัท ไอ อี ซี เอส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่  
16 ซอย 7 ถนนศิริมังกลาจารย์ อำเภอเมือง เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 053 224 653
14. Ien-edu 100/18 ถนนห้วยแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.  
โทรศัพท์ 0-5322-2587, 357-148

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับ ผู้มาใช้บริการเอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 266 ตัวอย่าง

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ เอกสาร บทความ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้พัฒนามาจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือก เอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของผู้ที่ให้บริการเอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนการวัดระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาด ใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ วัดระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่โครงการเวิร์ค แอนด์ทราเวลประเทศสหรัฐอเมริกา 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (กฤษณี เวชสาร, 2545) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความคิดเห็น และมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ	คะแนนเท่ากับ	ระดับการแปลผล
1.00 – 1.49	สำคัญน้อยที่สุด	1	มีความสำคัญน้อยที่สุด
1.50- 2.49	สำคัญน้อย	2	มีความสำคัญน้อย
2.50-3.49	สำคัญปานกลาง	3	มีความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49	สำคัญมาก	4	มีความสำคัญมาก
4.50-5.00	สำคัญมากที่สุด	5	มีความสำคัญมากที่สุด

### 3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ การศึกษา และรายได้

2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่

### 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เอเจนซี่ จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 10 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2551 – สิงหาคม 2552

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 4 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2552 – ธันวาคม 2552