

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในครั้งนี้ ได้มีวิธีการศึกษาก่อตามลำดับคือ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรมในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และสามารถนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเรือนแรม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ขอบเขตประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรมในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยว ที่เดินทางไปท่องเที่ยวในอำเภอปาย และอ้างอิงจากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี พ.ศ. 2549 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 119,407 คน โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 60,784 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 58,623 คน โดยมีสัดส่วนเท่ากับ 51 : 49 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549) ในการศึกษานี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 398 ราย (ประชุม สุวดี, 2541: 103) เนื่องจากสัดส่วนระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ เท่ากับ 51 : 49 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549) ซึ่งมีความใกล้เคียงกันมาก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการประมวลผล จึงเก็บข้อมูลทั้งหมดจำนวน 400 ราย และมีการแบ่งสัดส่วนให้เท่ากัน คือนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 200 ราย โดยจะเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนักท่องเที่ยว ที่พบตามแหล่งที่พัก และแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่ วัดน้ำฮู วัดกลาง โป่งน้ำร้อนท่าปาย น้ำตกหมอกแปง หมู่บ้านยูนาน หมู่บ้านชาวเขา และบริเวณถนนคนเดินใกล้แม่น้ำปาย

ตาราง ก. แสดงสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ประเภทของนักท่องเที่ยว	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
นักท่องเที่ยวชาวไทย	60,784	51 ~ 50	200
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	58,623	49 ~ 50	200
รวม	119,407	100	400

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ได้จากการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แบบสอบถาม

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร รายงาน และบทความที่เกี่ยวข้อง แหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และการค้นหาข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารธุรกิจต่างๆ เพื่อ รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการเรือนแรมของนักท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือนแรม ของนักท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ใช้มาตราวัดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (กฤษณี เวชสาร, 2546 : 122-124) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังแต่เดือน ธันวาคม 2550 จนถึงเดือน กันยายน 2551