

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

#### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศ ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักตากอากาศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 50 คน นักท่องเที่ยวชาวยุโรปจำนวน 50 คน นักท่องเที่ยวชาวอเมริกาจำนวน 50 คน และนักท่องเที่ยวชาวเอเชียจำนวน 50 คน โดยถือว่านักท่องเที่ยวแต่ละชาติในกลุ่มเดียวกันไม่มีความแตกต่างกัน และในการที่ศึกษานักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มในจำนวนเท่ากันนั้น เนื่องจากต้องการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

2. ศึกษาปัจจัยในการพิจารณาเลือกที่พักตากอากาศ และความต้องการในการใช้บริการที่พักตากอากาศของนักท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้<sup>1</sup>

2.1 ทำเลที่ตั้งและรูปแบบของที่พักตากอากาศ ได้แก่ ลักษณะของอาคาร ห้องพัก การตกแต่ง เป็นต้น

2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งสันทนาการต่าง ๆ ในที่พักตากอากาศ ได้แก่ ร้านอาหาร สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น

2.3 บริการของที่พักตากอากาศ ได้แก่ บริการจองห้องพัก บริการ Room Service บริการรถรับส่ง เป็นต้น

2.4 ราคาของที่พักตากอากาศ

2.5 การบริการของพนักงาน

2.6 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายของที่พักตากอากาศ ได้แก่ การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ การจัดแพคเกจพิเศษ เป็นต้น

2.7 ชื่อเสียงของที่พักตากอากาศ

2.8 ความปลอดภัยของที่พักตากอากาศ

---

<sup>1</sup> Christopher H.Lovelock, Service Marketing, Prentice-Hall Inc., New Jersey 3rd ed. 1996 p.261

## วิธีการศึกษา

ในการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน อาศัยข้อมูลจาก 3 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลที่ได้โดยตรงจากการออกแบบสอบถามสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักตากอากาศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 200 คน
2. ข้อมูลที่ได้จากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานวิจัย และเอกสารรายงานการศึกษา ตลอดจนสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม
3. สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ในจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดมีบางส่วนที่เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่ให้ความสำคัญในแต่ละด้าน การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

| ระดับความต้องการ | คะแนน |
|------------------|-------|
| มากที่สุด        | 5     |
| มาก              | 4     |
| ปานกลาง          | 3     |
| น้อย             | 2     |
| น้อยที่สุด       | 1     |
| ไม่มีความต้องการ | 0     |

คะแนนนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ความหมาย         |
|-------------|------------------|
| 4.50 - 5.00 | มากที่สุด        |
| 3.50 - 4.49 | มาก              |
| 2.50 - 3.49 | ปานกลาง          |
| 1.50 - 2.49 | น้อย             |
| 0.50 - 1.49 | น้อยที่สุด       |
| 0.00 - 0.49 | ไม่มีความต้องการ |

### นิยามศัพท์

**ความต้องการ** หมายถึง สิ่งที่นักท่องเที่ยวประสงค์จะได้รับจากการใช้บริการที่พักตากอากาศ

**ที่พักตากอากาศ<sup>2</sup>** หมายถึง ที่พักที่ตั้งอยู่ตามบริเวณธรรมชาติที่สวยงาม โดยจะเสนอบริการที่ลูกค้ามีความรู้สึกพักผ่อน ในบรรยากาศที่สงบ สวยงาม ห่างไกลจากความพลุกพล่านจอแจของสังคมเมือง มีความรู้สึกอิสระที่ชื่นชมกับความงามของธรรมชาติอย่างเต็มอิมจุดประสงค์ใหญ่ของที่พักตากอากาศก็คือทำให้ลูกค้าได้รับความสุข ความเพลิดเพลินให้มากที่สุด ในขณะที่มาพักอยู่ที่ที่พักตากอากาศ

**นักท่องเที่ยว<sup>3</sup>** หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปเยือนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำ การศึกษา และไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาหรือศึกษาอยู่ที่จังหวัดนั้น ทั้งนี้ต้องพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน

<sup>2</sup> นิคม จารุมณี, การจัดการอุตสาหกรรมบริการ, 2536 : 89

<sup>3</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคเหนือ ปี 2540,