

### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

#### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัญหา ข้อคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยวิธีการศึกษานั้นได้มีการนำข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิมาวิเคราะห์ องค์ประกอบอุตสาหกรรมในด้านต่าง ๆ ได้แก่

#### 1. ผลិតภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวเป็นหลัก (TOPs)

1.1) แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด แบ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติและอากาศ แหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและสังคม ได้แก่ วิถีชีวิต และอสังหาริมทรัพย์ แหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น โบราณสถาน สถาปัตยกรรมต่าง ๆ

#### 1.2) โรงแรมที่พัก

#### 1.3) ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี

#### 1.4) ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก

#### 1.5) บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

2. ผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อประชาชนผู้อยู่อาศัยเป็นหลัก (ROPs) คือ โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น การจราจร การคมนาคมขนส่ง การสื่อสาร โทรคมนาคม ไฟฟ้า ประปา การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ความปลอดภัย

## ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ จะศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ในปี 2550 มีจำนวน 75,589 คน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์)

## ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จะทำการสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และมีการพักค้างแรมอยู่ในอำเภอปายอย่างน้อย 1 คืน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก และได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสถิติการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปี 2550 มีจำนวนทั้งสิ้น 75,589 คน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์) ซึ่งในการศึกษานี้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1987: 889) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

## วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในรูปเอกสาร บทความ วิชาการ สถิติข้อมูล รวมทั้งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา พาหนะในการเดินทาง จำนวนคนที่มาด้วย การจัดการการเดินทาง จำนวนวันที่พัก ลักษณะของที่พัก แหล่งข่าวสาร เป็นต้น

ส่วนที่ 2 คือ ความคาดหวัง และการรับรู้คุณค่าที่ได้รับ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยในการวัดระดับความคาดหวัง และการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยจะสอบถามถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณค่าที่ได้รับในประเด็นต่าง ๆ เช่น ความน่าสนใจ ความสวยงาม ความสะอาด ราคา การให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่พนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ส่วนที่ 3 คือ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยในการวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ใช้มาตราวัดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (ณัฐพัชร์ ลือประดิษฐ์พงษ์, 2549: 63-64) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรายละเอียดระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณค่าที่ได้รับเป็น 5 ระดับ โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับมีดังนี้

ระดับความคาดหวัง/การรับรู้คุณค่าที่ได้รับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาวิเคราะห์แปลความหมาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/การรับรู้คุณค่าที่ได้รับ
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

ในการประเมินผลโครงการใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะได้ใช้ค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยพิจารณา ประกอบด้วยเพื่อวัดความพึงพอใจตามแนวคิดของ Kotler (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้าและบริการนั้น ๆ

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 7 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 โดยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552