

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ ระยะเวลาในการศึกษา และสถานที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาถึงส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดหลวงพระบาง โดยใช้กรอบของส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ โดยพิจารณาว่าส่วนประสมการตลาดบริการเหล่านี้ มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในระดับมากน้อยเพียงใด และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการใช้บริการการท่องเที่ยว รวมถึงปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวยุโรปประสบอยู่ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดหลวงพระบาง

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดหลวงพระบาง นับแต่ 1 วัน (24 ชั่วโมง) ขึ้นไป

3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

จากข้อมูลสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดหลวงพระบางในปี 2548 มีจำนวนทั้งหมด 62,638 คน (องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ สปป.ลาว, 2549) ซึ่ง Herbert Askin and Raymond R.Colton ได้แสดงตารางสำเร็จรูปเกี่ยวกับประชากรไดโคโตมัส ในการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 321 ราย (นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2540) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรปจำนวน

322 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปพักอาศัย ไปท่องเที่ยว รับประทานอาหาร และจับจ่ายซื้อของ

3.2 วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่ใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดหลวงพระบาง จำนวน 322 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐ จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่เป็นภาษาอังกฤษ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดหลวงพระบาง
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดหลวงพระบาง
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดหลวงพระบาง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางและการบรรยาย

ในการวัดระดับปัจจัยที่มีผลและระดับปัญหาของนักท่องเที่ยว จะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scales) เป็นเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (คุณทธิ เวชสาร, 2545) ดังนี้

มีผล/มีปัญหาในระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50-5.00	หมายถึงมีผล/มีปัญหาในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึงมีผล/มีปัญหาในระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึงมีผล/มีปัญหาในระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึงมีผล/มีปัญหาในระดับน้อย
1.00-1.49	หมายถึงมีผล/มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ส่วนที่ 3) เรื่องการทราบข้อข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัดหลวงพระบาง (ข้อที่ 6) ในแบบสอบถามเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงอันดับแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่หลวงพระบาง เป็น 3 อันดับแรก โดยการวิเคราะห์ ใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (คุณชาติ เวชสาร, 2545) โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนนถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

อันดับหนึ่ง ให้น้ำหนักเท่ากับ 3 คะแนน

อันดับสอง ให้น้ำหนักเท่ากับ 2 คะแนน

อันดับสาม ให้น้ำหนักเท่ากับ 1 คะแนน

โดยคะแนนถ่วงน้ำหนักรวม เท่ากับ $3 + 2 + 1 = 6$ คะแนน และให้การคำนวณหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักคำนวณจากผลรวมของความถี่ในแต่ละอันดับ คูณกับคะแนนถ่วงน้ำหนักของอันดับนั้นๆ แล้วหารด้วยคะแนนถ่วงน้ำหนักรวม

3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาแต่เดือน มีนาคม 2551 ถึงเดือน กรกฎาคม 2551

3.6 สถานที่ในการดำเนินงานศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

จังหวัดหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย