

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยในปี 2551 มีจำนวน 455,497 ราย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ( Primary Data) โดยการสร้างแบบสอบถาม ( Questionnaire) สอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การเก็บตัวอย่างในแต่ละสถานที่จะเป็นการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1987) โดยการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ

n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

N = ประชากรทั้งหมด

d = ระดับความมีนัยสำคัญ

ดังนั้น

$$n = \frac{455,497}{1 + (455,497)(0.05)^2}$$

$$n = 399.6490 \approx 400$$

เมื่อ  $n =$  ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

$N = 455,497$

$d = 0.05$

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้จำนวนตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

### วิธีการศึกษา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้อยู่ในรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยศึกษาข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง จากสถานที่ท่องเที่ยวในเชียงใหม่ ได้แก่ ถนนคนเดินท่าแพ สวนสัตว์เชียงใหม่ และดอยสุเทพ
- 2) ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมจากตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การเดินทางในประเทศไทย แหล่งท่องเที่ยวที่ไปเยี่ยมชม เหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่มาเชียงใหม่ พาหนะที่ใช้ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลาการพัก สถานที่พัก แหล่งท่องเที่ยวที่พึงพอใจ แหล่งข้อมูลท่องเที่ยว การหาข้อมูล และการเตรียมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากแหล่งท่องเที่ยว และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญต่อบัณฑิตด้านต่างๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

ระดับความพึงพอใจ/ความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจ/ความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจ/ความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจ/ความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจ/ความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจ/ความสำคัญน้อยที่สุด

### สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาขณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถานที่เก็บข้อมูล ได้แก่ ถนนคนเดินท่าแพ สวนสัตว์เชียงใหม่ และดอยสุเทพ โดยการศึกษาครั้งนี้สถานที่เก็บแบบสอบถามได้มากที่สุดคือถนนคนเดินท่าแพ และสวนสัตว์เชียงใหม่

### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2553 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนกรกฎาคม – เดือนสิงหาคม 2553