

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่จังหวัดสิบสองปันนา สาธารณรัฐประชาชนจีนมีระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ระยะเวลาในการศึกษา และ สถานที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ที่เก็บรวบรวมข้อมูลคือ จังหวัดสิบสองปันนา สาธารณรัฐประชาชนจีน

#### ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ใช้จำนวนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดสิบสองปันนา สาธารณรัฐประชาชนจีน ในปี พ.ศ. 2553 เป็นจำนวน 85,008 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างตัวอย่างจำนวน 382 ตัวอย่าง ซึ่งจำนวนตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดสิบสองปันนา สาธารณรัฐ ประชาชนจีน จำนวน 382 ราย โดยใช้
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐในสาธารณรัฐประชาชนจีน จากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รายงานการวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ กลุ่มอายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการบริการที่แตกต่างกันเช่นวัยรุ่นชอบเที่ยว การผจญภัย
2. เพศ เพศที่ต่างกันจะทำให้ความต้องการแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกันไป
3. อาชีพ อาชีพที่ต่างกันจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการที่ต่างกัน
4. ระดับรายได้ระดับรายได้ของแต่ละบุคคลจะกระทบต่อการตัดสินใจเลือกบริการท่องเที่ยวที่จังหวัดสิบสองปันนา
5. การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่จะใช้บริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมากกว่าผู้มีการศึกษาค่ำ
6. ค่านิยมหรือคุณค่า และรูปแบบการดำรงชีวิต หมายถึง ความนิยม ในสิ่งของหรือบุคคลหรือความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหมายถึงอัตราส่วนของผลประโยชน์ที่รับรู้ต่อราคาสินค้า ส่วนรูปแบบการดำรงชีวิต หมายถึง รูปแบบในการดำรงชีวิตในโลกมนุษย์ โดยแสดงออกในรูปของกิจกรรม ความสนใจ ความคิดเห็น
7. สถานภาพ หมายถึงสถานะในครอบครัวของนักท่องเที่ยว เช่นสมรส โสด หย่าร้าง ซึ่งมีส่วนกำหนดรูปแบบ และการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดสิบสองปันนา สาธารณรัฐ ประชาชนจีน ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ (product) คือ โปรแกรมท่องเที่ยว ระดับโรงแรม การบริการอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว
2. ราคา (price) ราคาของบริการการท่องเที่ยวเช่น ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าซื้อของ ค่าอาหาร สื่อบันเทิง และ ของที่ระลึกต่าง ๆ ซึ่งรวมเป็นราคาการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง
3. การจัดจำหน่าย (place) สถานที่ หรือแหล่งที่นักท่องเที่ยวสามารถที่จะซื้อบริการทางการท่องเที่ยวได้โดยสะดวก

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) ใช้วิธีการที่หลากหลายในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ผ่านการโฆษณา การขายโดยบุคคล กิจกรรมส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่นทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ หรือตรงไปถึงนักท่องเที่ยวโดยตรง

5. บุคคล (people) บทบาทของบุคลากรหรือมัคคุเทศก์ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อและรับบริการ

6. กระบวนการ (process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่ นักท่องเที่ยวเริ่มติดต่อเข้ามาใช้บริการนำเที่ยว จนกระทั่งจบการให้บริการ

7. ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) เป็นการใชสิ่งที่มีมองเห็น สัมผัส และจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ซึ่งเป็น “รูปธรรม-Tangible” มาเชื่อมระหว่างสินค้าทางการท่องเที่ยวกับบริการที่ให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่จังหวัดสิบสองปันนา สาธารณรัฐประชาชนจีน

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Need recognition) หรือการรับรู้ปัญหา (Problem recognition) การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการภายในของตน

2. การค้นหาข้อมูล (Information search) ถ้าความต้องการถูกกระตุ้นมากพอ และสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการอยู่ใกล้กับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวก็จะดำเนินการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

3. การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of alternatives) เมื่อได้ข้อมูลจากขั้นที่สองแล้วนักท่องเที่ยวจะเกิดความเข้าใจและประเมินผลทางเลือก

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) จากการประเมินพฤติกรรมในขั้นที่สาม จะตัดสินใจซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวที่เขาชอบมากที่สุด

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase behavior) หลังจากซื้อ และทดลองใช้บริการไปแล้วนักท่องเที่ยวจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจของนักท่องเที่ยว ภายหลังการใช้บริการท่องเที่ยวพฤติกรรมภายหลังการการใช้บริการท่องเที่ยว ที่ต้องติดตาม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยวที่จังหวัดสิบสองปันนา สาธารณรัฐ ประชาชนจีน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended form) ซึ่งเป็นการถามที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้า โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวได้อย่างอิสระ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows 17 และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางและการบรรยายในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลและระดับปัญหาของนักท่องเที่ยว จะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scales) เป็นเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (คุณทลี เวชสาร, 2543) ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง	มีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง	มีระดับความสำคัญในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง	มีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง	มีระดับความสำคัญในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง	มีระดับความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบที แบบ One sample t-test สำหรับทดสอบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการท่องเที่ยวที่จังหวัดสิบสองปันนา และใช้สถิติ Chi-square ใช้ทดสอบ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการท่องเที่ยวที่จังหวัดสิบสองปันนา

## ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 12 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่มกราคม 2554 ถึงเดือน ธันวาคม 2554