

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน กำหนดขอบเขตเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสารกับมัคคุเทศก์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 60 ราย สถานประกอบการหรือการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ 10 ราย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสารในจังหวัดเชียงใหม่ และสถานประกอบการหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่ม (Simple Random Sampling) โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสารใน อำเภอสันกำแพง และอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 60 คน และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 คน เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลได้โดยการใช้แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว และการสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการ

สถานที่เก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวคือ อำเภอสันกำแพง และอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลจากสถานประกอบการหรือผู้ประกอบการทำการสัมภาษณ์ที่ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ร้านแกะสลัก หัตถกรรมไม้ เครื่องปั้นดินเผา เซรามิก ผ้าฝ้ายทอมือ ผ้าไหม ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 แบบ คือ

1. แบบสอบถาม สำหรับสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสาร เป็นแบบสอบถามที่สำรวจถึงความพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสาร นั้น คำนึงถึงความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และการบริการ (ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง และคณะ 2546) และการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ตาม พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535 และบทกำหนดโทษ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลทางด้าน อายุ เพศ ประเทศที่มา จำนวนครั้งที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

1.2 ความสามารถทางภาษา คำถามประกอบด้วย สำเนียง ความดังชัดเจนในการสื่อสาร ไวยากรณ์ภาษาเยอรมัน การเลือกใช้คำศัพท์ โครงสร้างประโยค และความสามารถในการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจ

1.3 พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติหน้าที่ คำถามประกอบด้วย ความพร้อมในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว การรับเ้า นักท่องเที่ยว ได้แก่การกระทำใด ๆ ที่โน้มน้าว หรือชักนำให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่จะต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจหรือก่อให้เกิดความรำคาญ มัคคุเทศก์ต้องรู้จักแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มัคคุเทศก์เองต้องรู้จักธรรมเนียมปฏิบัติสากลโดยเฉพาะวัฒนธรรมตะวันตกในเรื่องความตรงต่อเวลา มัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติตัวให้เหมาะสมตามวิชาชีพ และแสดงความสามารถในวิชาชีพให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ การแต่งกายของมัคคุเทศก์ก็เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นเดียวกับบุคลิกลักษณะของมัคคุเทศก์จะต้องมีบุคลิกดีให้เป็นที่ยอมรับและให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ

1.4 การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์เรื่องการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชม คำถามประกอบด้วย ความละเอียดชัดเจนของเนื้อหาที่บรรยาย มีความรู้พื้นฐานในแหล่งท่องเที่ยว การแบ่งหมวดหมู่ลำดับของเนื้อหาที่บรรยาย และวิธีการบรรยาย

1.5 การพาไปเลือกซื้อสินค้าว่าเป็นไปตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว ในเรื่องราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ คุณภาพของสินค้า ความคงทนของสินค้า ความหลากหลายของสินค้า จำนวนร้านค้า การบริการและคำแนะนำของแต่ละร้านค้า

แบบสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 60 ชุด มีลักษณะเป็นทั้งชนิดปลายปิด และปลายเปิด แบบสอบถามปลายปิดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) และแบบสอบถามปลายเปิดให้นักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามปลายปิดนี้เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้ Likert Scale ดังนี้

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

2. แบบสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์สถานประกอบการ หรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ในประเด็น ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลลูกค้า และการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ข้อเสนอแนะที่ให้นักท่องเที่ยวทางด้านคุณภาพของสินค้า อิทธิพลของมัคคุเทศก์ในการเลือกซื้อสินค้าและเลือกร้านค้า และการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมของมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน ประกอบด้วย

- 2.1 ชื่อหน่วยงาน
- 2.2 ประเภทของธุรกิจ
- 2.3 การใช้ภาษาของลูกค้า / ภาษาที่ใช้สื่อสารกับนักท่องเที่ยว
- 2.4 จำนวนลูกค้าประจำ
- 2.5 จำนวนลูกค้ายจร
- 2.6 ประเภทและรูปแบบของสินค้า
- 2.7 ข้อเสนอแนะถึงคุณภาพของสินค้า
- 2.8 อิทธิพลต่อการจับจ่ายของนักท่องเที่ยว
- 2.9 อิทธิพลต่อการเลือกร้านค้าของนักท่องเที่ยว
- 2.10 การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์
- 2.11 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การควบคุมคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และการบริการ (ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง และคณะ 2546) และการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ตาม พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535 และบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535 โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ แบบสอบถามนี้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณาเนื้อความและข้อความของแบบสอบถามว่าตรงเป้าประสงค์ที่ต้องการศึกษาหรือไม่ และให้เจ้าของภาษาทดลองตอบแบบสอบถาม และนำผลการพิจารณารวมทั้งข้อเสนอแนะ นำมาปรับแก้ไขให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสาร ที่มีความเห็นต่อมัคคุเทศก์จำนวน 60 ชุด ดำเนินการเก็บโดยผู้ช่วยนักวิจัย โดยการสุ่มเก็บจากนักท่องเที่ยวที่อำเภอสันกำแพง และอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนนักท่องเที่ยว 60 คน และ ข้อมูลของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 10 ชุด ดำเนินการเก็บโดยผู้ช่วยนักวิจัย ที่ได้รับการฝึกอบรมการสัมภาษณ์จากนักวิจัย และลงสนามเก็บข้อมูลที่ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว 10 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลทั่วไปในแบบสอบถามโดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ สำหรับข้อมูลวัดความพึงพอใจในแบบสอบถามนั้น นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยมีการแปลค่าเฉลี่ยดังนี้

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.50 – 5.00
มาก	3.50 – 4.49
ปานกลาง	2.50 – 3.49
น้อย	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	น้อยกว่า 1.50

2. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อมัคคุเทศก์ระหว่างนักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (T-test)

3. ดำเนินการเขียนในเชิงวิเคราะห์ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาโดยจัดกลุ่มและหมวดหมู่ตามแนวคำถาม คำตอบ ตลอดจนการจัดกลุ่มข้อเสนอแนะ ทำการแบ่งหมวดหมู่ และทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)