

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
7. การจัดทำแนวทางการพัฒนา
8. การเขียนรายงานการวิจัย

#### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนในการเตรียมการวิจัย เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุตามความมุ่งหมาย ผู้วิจัยได้ กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

##### ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมการวิจัย

เป็นขั้นตอนศึกษาเอกสาร ดำรา ข้อมูล สถิติ สภาพความสำคัญของปัญหาและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอคำแนะนำและความเห็นชอบในการจัดทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์จากคณะกรรมการควบคุมและนำเสนอเค้าโครง วิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบดำเนินการต่อไป

##### ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากขั้นตอนที่ 1 ในการตรวจสอบหาคุณภาพ ของเครื่องมือ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด พร้อมนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบ ความถูกต้อง วิเคราะห์และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการจัดทำร่างรายงานการวิจัยและนำเสนอคณะกรรมการควบคุมเพื่อตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการควบคุมแนะนำ และจัดพิมพ์พร้อมทั้งส่งรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเข้าชมโบราณสถาน วัดพระศรีสรรเพชญ์ ตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ.2552 รวมเป็น 355,295 คน แบ่งเป็น นักท่องเที่ยวที่เสียค่าธรรมเนียมเข้าชมจำนวน 172,929 คน นักเรียนจำนวน 133,900 คน นักศึกษา จำนวน 42,753 คน พระภิกษุสามเณรและแม่ชีจำนวน 4,393 รูป และบุคคลสำคัญของส่วนราชการจำนวน 1,320 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเข้าชมโบราณสถาน วัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในวันธรรมดา และวันหยุดเสาร์อาทิตย์ โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งเพศชายเพศหญิง ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป นักเรียน นักศึกษา และนักวิชาการ ด้วยการสุ่มตัวแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อความเหมาะสมกับรูปแบบการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 250 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

##### 1. ชนิดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ (Checklist) ซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา สถานภาพ การประกอบอาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเข้าชมโบราณสถาน วัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) ประกอบด้วยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านอัตราค่าบริการต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับด้วยกันคือ

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended)

## 2. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดโครงสร้างเนื้อหา ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ควบคุมสาระนิพนธ์

2.2 นำข้อมูลจากการศึกษาในข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม

2.3 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้องตามหลักวิชาการ ความสอดคล้องกันของข้อคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ระหว่าง 0.66 - 1.00

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2.6 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - coefficient) และได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ .9015 (กฤติยา วงศ์ก้อม. 2544 : 126)

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไขร่วมกับประธาน และกรรมการที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนอกเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกมาจากประชากร กลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 ในวันที่ 3 – 7 และวันที่ 17 – 21 (วันธรรมดา) และวันที่ 1 – 2 และวันที่ 8 - 9 (วันเสาร์อาทิตย์) ในช่วงเวลาประมาณ 11.00 น. - 16.30 น. โดยการอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้นักท่องเที่ยวที่มาเข้าชมโบราณสถาน วัดพระศรีสรรเพชญ์ทราบ และแจกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง และแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยทำการให้หมายเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด จัดแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Checklist) ซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา สถานภาพ การประกอบอาชีพ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นแบบสอบถามประเภทประเมินค่า (Rating scale) โดยวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม และด้านอัตราค่าบริการต่างๆ คำนวณคิดค่าช่วงความพึงพอใจ แต่ละระดับดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{N-1}{N} \\ \text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} \\ \text{ได้ค่าความพึงพอใจห่างกันช่วงละ} &= 0.8 \end{aligned}$$

สำหรับเกณฑ์การแปลผล พิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 ช่วงระดับ คือ (สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. 2538 : 36)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended) ซึ่งจะวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สาระ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อนำไปแปลผล ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

โดยที่  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$X_i$  = คะแนนของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน

n = ขนาดของตัวอย่าง

### 3. สถิติที่ใช้ในการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad S = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

โดยที่	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
	$X_i$	=	คะแนนของประชาชนกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน
	f	=	ความถี่
	n	=	ขนาดของตัวอย่าง

### 4. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - coefficient) (กฤติยา วงศ์ก้อม. 2544 : 126)

$$\alpha = \frac{K}{(K-1)} \frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2}$$

$\alpha$	=	ค่าความเชื่อมั่น
K	=	จำนวนข้อ
$S_i^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ
$S_t^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนของผู้ตอบทั้งหมด

#### การจัดทำแนวทางการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการศึกษาข้อมูลความรู้พื้นฐานในการวิจัย เพื่อนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการเข้าชมโบราณสถาน ในเขตอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา กรณีศึกษาเฉพาะวัดพระศรีสรรเพชญ์ โดยได้คำตอบจากแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการเข้าชมโบราณสถาน ในเขตอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา กรณีศึกษาเฉพาะวัดพระศรีสรรเพชญ์ ดังนี้

การจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategy formulation) หรือการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)

1. วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ขององค์กรจากข้อมูลที่ได้ผลการวิจัยนำมารวบรวมเป็นยุทธศาสตร์ในด้านต่าง ๆ เป็นแนวทางในการพัฒนา
2. กำหนดยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอัตราค่าบริการต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติ
3. กำหนดกิจกรรมให้สอดคล้องภายใต้แต่ละยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง
4. กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบกิจกรรม เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลกิจกรรมนั้น ๆ อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนารายการต่อไป

#### การเขียนรายงานผลการวิจัย

การนำเสนอผลรายงานการวิจัย ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และอัตราค่าบริการต่าง ๆ เมื่อแปลผลแล้วอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง (พิจารณาจากค่าเฉลี่ย) ต้องนำประเด็นดังกล่าวมาทำการปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการจัดทำแนวทางการพัฒนาต่อไปซึ่งจะนำเสนอในรูปแบบของตาราง และภาพประกอบ