

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ปางช้างอยุธยา แล เพนียด และหมู่บ้านช้างอโยธยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในแต่ละวัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของคอกซ์แรน (Cochran, 1953 : 47)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

- | | | |
|---|-----|---|
| n | แทน | จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ |
| P | แทน | สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร (0.50) |
| e | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05) |
| Z | แทน | ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{\alpha}{2}$ ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96 |

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5 (1 - 0.5) 1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินักท่องเที่ยวที่มาจากต่างจังหวัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ได้กลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินักท่องเที่ยวที่มาจากต่างจังหวัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากตำราทางวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปวงช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามไว้ 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา (กลุ่มประเทศ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว วัตถุประสงค์การเดินทางมาใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ช่วงวันที่มาใช้บริการ ประเภทกลุ่มท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการวางแผนการท่องเที่ยว ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scales) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยมีการจัดแบ่งระดับคะแนนมาตรฐานออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการให้คะแนนและแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77)

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

เกณฑ์การแปรความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scales) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และแบ่งระดับการประเมิน เป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2550 : 93)

ความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (วัฒนา สุนทรชัย. 2551 : 97)

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

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อมูลในส่วนของการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การทดลองเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content validity) ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดความเที่ยงตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าถามได้ตรงประเด็นหรือไม่ ครอบคลุมเนื้อหาที่จะถามเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องและชัดเจนของเนื้อหาและภาษาไทยที่ใช้ในการตั้งข้อความ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้ 1) รองศาสตราจารย์ถาวร ปลั่งกลาง 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชิต พระพินิจ และ 3) ดร.ศิริมณี จรรยา และผู้เชี่ยวชาญในการทดสอบภาษาอังกฤษ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์เพ็ญ คล้ายมูข
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อ 3 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวที่หมู่บ้านช้างอยุธยา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (α – Coefficient (อภิรักษ์ จันตะนี, 2550 : 28) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9314

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นทำการตรวจแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 384 ชุด มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อแปลผลและนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวในตอนต้นที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และตอนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และการบริหารจัดการปางช้าง และตอนที่ 4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง และตอนที่ 4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. การทดสอบสมมติฐาน ด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระหว่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ด้วย χ^2 : test of Independent

โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” สัมพันธ์กัน หรือส่งผลต่อกันหรือ พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติแตกต่างกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือ นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน แต่ถ้าผลการทดสอบมีค่ามากกว่า .05 หรือ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กัน หรือไม่ส่งผลต่อกัน หรือไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ

7. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความมีอิทธิพลซึ่งกันและกันของข้อมูลระหว่างความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา