



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลในส่วนปฐมภูมิ (Primary data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามตามตัวอย่างที่กำหนดเพื่อให้ตอบกลับ ในการศึกษาวิจัยภาคสนาม มีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. รูปแบบการวิจัยที่ใช้ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การกำหนดขนาดตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
7. การทดสอบสมมติฐาน

รูปแบบการวิจัยที่ใช้ศึกษา

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้รูปแบบการศึกษเป็น 2 วิธี คือ

1. การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือ เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎีวิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์
2. ศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรที่กำหนด เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในขอบเขตการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่สถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

58

เนื่องจากประชากรในขอบเขตการศึกษาครั้งนี้มีขนาดใหญ่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental random sampling โดยเลือกจากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ณ ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากข้อมูลของสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2,234,113 คน และมีจำนวนนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยว ณ ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ร้อยละ 12.86 ดังนั้นจำนวนประชากร คือ 287,307 คน

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

$$\text{โดยใช้สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

- เมื่อ
- n = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 - N = จำนวนหน่วยทั้งหมดหรือขนาดประชากร
 - E = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้น

ขนาดของจำนวนนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยว ณ ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ 287,307 คน ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้คือ 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{287,307}{(1 + (287,307 * (0.05)^2))} \\ &= 399.4439 \end{aligned}$$

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จะต้องทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด ไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กลุ่มตัวอย่างดำเนินการกรอกแบบสอบถามเองและผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องและระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อตอบสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการและ ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน เป็นต้น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะ/ปฏิบัติการ” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ฯ แล้วพิจารณาเสนอให้มหาวิทยาลัยได้ “ทำหนังสือนำเสนอแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยได้ค่า IOC = 1 (เนื่องจากการไม่มีการแก้ไขแบบสอบถาม)

4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้แนะนำแล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง

5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ นักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อต้องการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α -Coefficient) ของ (Conbrach) ครอนบาค โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7778

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach. 1974 : 161) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

แบบสอบถาม

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรผู้เข้ามาท่องเที่ยว เพื่อศึกษาพฤติกรรม และระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน โดยแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน สถานภาพ ภูมิลำเนา เป็นคำถามปลายปิด มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยวใน ศูนย์ศิลปาชีพบางไทรใน สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งเป็นการถามเพื่อให้เลือกตอบตามความเป็นจริง (Check list) มีทั้งสิ้นจำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวใน ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามให้เรียงลำดับความพึงพอใจตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ลักษณะของคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่อง แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมี หลักเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดและควรปรับปรุง

การตรวจให้คะแนนและตีความหมายของคะแนน

คำตอบที่ได้จากเครื่องมือแต่ละตอน มีเกณฑ์การให้คะแนนแตกต่างกันตามลักษณะของเครื่องมือ โดยในเรื่องของความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ กำหนดความสำคัญของความพึงพอใจโดยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

61

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

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดและควรปรับปรุง

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended form) ซึ่งเป็นการถามที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้า โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้เข้ามาท่องเที่ยวได้อย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หลักทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่างๆ อีกทั้งด้านของวารสารด้านการท่องเที่ยว, อินเทอร์เน็ต เพื่อจัดเก็บเป็นข้อมูลในการจัดทำงานวิจัย
2. ติดต่อประสานงานแบบเป็นทางการ โดยจัดทำและส่งหนังสือราชการโดยออกจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พร้อมแนบแบบสัมภาษณ์ไปยังองค์กรทั้ง 4 หน่วยงาน
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview) ตามหน่วยงานกลุ่มตัวอย่างตามที่ระบุไว้ข้างต้น โดยเจาะจงผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและให้ข้อมูลเชิงลึกได้
4. ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการทำแบบสอบถามกับผู้เข้ามาท่องเที่ยวใน ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 480 คน ตามสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical package for the social science)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for windows) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 35-69)

1. ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยวในศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ค่าเฉลี่ย (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวใน ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวใน ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิงที่มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวในศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยวใน ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ข้อมูลได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของ ผู้เข้ามาท่องเที่ยวใน ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวใน ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ใน สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการบริหารจัดการด้วย χ^2 test of independent ถ้าผลการทดสอบ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า สัมพันธ์กันหรือแตกต่างกัน แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการต่างกัน แต่ถ้าผลการทดสอบ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กันหรือไม่แตกต่างกัน แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน