

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดแสดงนิทรรศการถาวรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา จำนวน 38,081 คน ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จันทระเกษม และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี (สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา. 2555 : เว็บไซต์)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ไว้อย่างชัดเจน แล้วนำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 125) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% (อภิรักษ์ จันตะนี. 2552 : 40)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

| | | |
|---|---|---------------------------|
| n | = | จำนวน |
| N | = | จำนวนประชากร |
| e | = | ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05) |

แทนค่า

$$n = \frac{38,081}{1 + 38,081 (0.05)^2}$$
$$= 395.95 \text{ คน}$$

ตาราง 1 จำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3
พระนครศรีอยุธยา

| ลำดับ ที่ | หน่วยงาน | จำนวน ผู้เข้าชม (คน) | จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| 1 | พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา | 34,245 | 356 |
| 2 | พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม | 2,179 | 23 |
| 3 | พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี | 1,657 | 17 |
| | รวม | 38,081 | 396 |

ที่มา : สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา. 2555 : เว็บไซต์

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา จำนวน 396 คน ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ด้วยวิธีเก็บข้อมูลจากผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ช่วงเดือน มิถุนายน – สิงหาคม. 2555

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างแบบสอบถาม

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดแสดงนิทรรศการถาวรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ดังนี้

แบบสอบถามสำหรับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผู้วิจัยดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 396 ราย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิภาค

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติของผู้เข้าชม ได้แก่ ความเข้าใจผู้เข้าชมเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถาน ประเภทพิพิธภัณฑสถานที่เคยเที่ยวชม วัตถุประสงค์ในการเข้าชม การรับรู้ข้อมูล ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง จำนวนครั้งที่เข้าชม ช่วงวันที่เข้าชม และการกลับมาเที่ยวในอนาคต

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การจัดแสดง วิธีการนำเสนอวัตถุสิ่งของ วิธีการนำเสนอเนื้อหา และกิจกรรม/การแสดง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert scales) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็นผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ และแบ่งระดับการประเมิน เป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

โดยมีการจัดแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการให้คะแนน และแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77)

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

เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย

| | | | |
|-----------|-------------|---------|---------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.20 – 5.00 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.40 – 4.19 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.60 – 3.39 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.80 – 2.59 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.79 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำแนกออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert scales) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และแบ่งระดับการประเมิน เป็น 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

โดยมีการจัดแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการให้คะแนน และแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ย

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

เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย

| | | | |
|-----------|-------------|---------|-------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.20 – 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.40 – 4.19 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.60 – 3.39 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.80 – 2.59 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.79 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ 5 ข้อมูลในส่วนของการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

การทดลองเครื่องมือ (Try-out)

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content validity) ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดความเที่ยงตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถาม ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องผู้วิจัยที่ได้สร้างแบบสอบถามขึ้นแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ลำยอง ปลั่งกลาง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศ.ดร.พิชิต พระพิณีจ และดร.सानติ

เล็กมณี ตรวจสอบความถูกต้องที่ตรงตามโครงสร้างและเนื้อหาในคำถามแต่ละข้อ พร้อมทั้งเหมาะสมกับประชากรที่จะใช้ในการสอบถาม หลังจากนั้นนำมาแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) กับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (α -Coefficient หรือ Alpha Coefficient ของครอนบาค (อกินันท์ จันตะนี. 2550 : 28 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1974. *Essentials of Psychological Testing.*) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9024

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยตรงจากผู้เข้าชมเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และตรวจแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถาม และได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 396 ชุด มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยคอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อแปลผลและนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อกินันท์ จันตะนี. 2550 : 185-200)

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของผู้เข้าชม

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชมและพฤติกรรมการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กับ ความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นของผู้เข้าชมต่อการการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ แตกต่างกัน ถ้าค่ามากกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นของผู้เข้าชมต่อการการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชมและข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กับ ความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นของผู้เข้าชมต่อการการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชมกับข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ด้วย χ^2 : test of Independent โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” สัมพันธ์กัน หรือส่งผลต่อกันหรือข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของผู้เข้าชม ของผู้เข้าชมแตกต่างกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชมมีผลต่อข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หรือผู้เข้าชมที่มีข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ แตกต่างกัน

7. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความมีอิทธิพลซึ่งกันและกันของข้อมูลระหว่างความคิดเห็นผู้เข้าชมต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา