

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
7. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ประชากรซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงต้องหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Zikmund (2000) สามารถแสดงได้ดังนี้

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

โดย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่ามาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ ที่ 95% เท่ากับ 1.96

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกระทำการสุ่ม

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ กำหนดที่ $\pm 5\%$

แทนค่า

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

$$n = \frac{(0.5)(0.5)3.84}{0.0025}$$

$$n = 385$$

ผลจากการคำนวณ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 385 คน หลังจากนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไก่อแบ๊อท์ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ (ข้อ 1 ถึง ข้อ 4) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close Ended Question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไก่อแบ๊อท์ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ในด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถาม จะมีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 3 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่
 - 3.1 อาจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 3.2 นายปรีชา ขนรกุล ผู้บริหารไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
 - 3.3 นางจุฑารัตน์ ปลั่งเวช ผู้บริหารไกด์แบ๊ฮัท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha = 0.8903 ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้ มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ศูนย์จันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการไกด์แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา

โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด และวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้ออกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

3. จำนวนแบบสอบถาม 385 ชุด สามารถเก็บคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลา 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางประกอบ
2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์มัธรี รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Different Test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ตารางที่ 1 การแปรความหมายค่าคะแนนและการกำหนดช่วงความกว้างของคะแนนแต่ละระดับ
ความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ความหมาย
3.26-4.00	พึงพอใจมากที่สุด หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุด
2.51-3.25	พึงพอใจมาก หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการมาก
1.76-2.50	พึงพอใจน้อย หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการน้อย
1.00-1.75	พึงพอใจน้อยที่สุด หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการน้อยที่สุด