

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจจากตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางแหลมงอบ- เกาะช้าง โดยดำเนินการดังนี้

การสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย “แบบสอบถาม” จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว การวิจัยนี้จะใช้กระบวนการสำรวจด้วยตัวอย่าง (Sampling Survey Technique) โดยอาศัยข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2546 และไตรมาสแรกของปี 2547 เป็นแนวทางในการออกแบบการสำรวจและการกำหนดการกระจายของนักท่องเที่ยวตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานภาคสนามที่เกิดขึ้นจริง จะเป็นการกรอกแบบสอบถามของนักท่องเที่ยว ณ สถานที่ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดกรอบไว้เป็น 3 ใน 4 ส่วนของตัวอย่างทั้งหมดเป็นการกรอกแบบสอบถามบนเรือข้ามฝั่งจากเกาะช้างมายังแผ่นดินใหญ่เป็นส่วนใหญ่กับจากแผ่นดินใหญ่ไปยังเกาะช้าง อีกเพียงบางส่วน สำหรับอีก 1 ใน 4 ส่วน จะเป็นกรอกแบบสอบถามเพิ่มเติม ณ แหล่งท่องเที่ยวบนเกาะช้าง หรือสถานที่ชุมนุมนักท่องเที่ยว เช่น บริเวณร้านขายอาหารหรือสถานที่ซื้อ – ขายของที่ระลึก เป็นต้น เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละรายจะมีเวลากรอกแบบสอบถามได้ยาวนานกว่า

การรวบรวมข้อมูลและการสังเกตจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยว บริษัทจัดและให้บริการนำเที่ยว โรงแรมหรือสถานที่พัก บริษัทให้บริการเรือข้ามฟากระหว่างฝั่งอำเภอแหลมงอบกับเกาะช้าง และแหล่งให้บริการทางการขนส่งอื่น ๆ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ – เกาะช้าง ที่ประมาณการให้บริการในรอบปีจะมีผู้มาใช้บริการประมาณ 3,826 คน (จากสถิติของผู้ใช้บริการ ฯ พ.ศ. 2546 และไตรมาสแรกของปี 2547)

ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ ฯ โดยหาได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1967, pp. 886-887) ได้ขนาดตัวอย่าง 97 คนแต่ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มเพื่อไว้อีก 15 % ได้ตัวอย่างที่เก็บ

ข้อมูลจริง 110 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการ 2 บริษัท

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง สถานภาพของผู้ใช้บริการ ประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และวิธีการติดต่อ

2. ตัวแปรตาม

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากเรือโดยสารท่องเที่ยวทั้งสองบริษัทที่ให้บริการในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ใน 3 ด้าน คือ

2.1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.1.3 ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การศึกษานี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) และมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองตามขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหา
3. ร่างแบบสอบถามตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ ที่ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง ของทั้งสองบริษัท เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว จำนวน 21 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย สาระสำคัญ 3 ด้าน ของทั้งสองบริษัท คือ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ สภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก ณ ทำเทียบเรือ เช่น ห้องสุขา ลานจอดรถ ความกว้างของช่องทางเดินบริเวณทำเทียบเรือ และความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุด

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการให้บริการ ทัศนคติ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้คำแนะนำในการขอรับบริการ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติ และการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เช่น ระยะเวลาในการเดินทาง

3. ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการให้บริการอย่างทั่วหน้า การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกฎระเบียบปฏิบัติให้ผู้ใช้บริการทราบ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ นายสุริยะ สงไข นายปรีชา เพชรเลิศ และ นางสาวนฤชล ศีลาอาสน์ แล้วนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้กับตัวอย่างกลุ่มอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างกลุ่มที่ศึกษาวิจัยจริง จำนวน 20 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง โดยรวมมีระดับความเชื่อมั่น (α) = 0.93 โดยจำแนกระดับความเชื่อมั่น (α) ของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น (α) = 0.82, 0.94 และ 0.86 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว มาเก็บข้อมูลกับตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนของคำตอบที่ได้รับ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 110 ชุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ เป็น 4 ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจมาก	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	3	คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อย	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	1	คะแนน

เหตุผลที่ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนไว้ที่ 4 ระดับ เพราะมีผู้วิจัยหลายท่านได้นำเกณฑ์นี้ไปใช้ทำการวิจัยแล้วพบว่าเกณฑ์ดังกล่าวไม่แตกต่างจากการให้คะแนน 5 ระดับมากนักจึงสามารถเป็นที่ยอมรับได้ในการนำมาใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 13.0 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา

1.2 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.3 ประมวลผลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency)

ค่าร้อยละ (Percentage) และมัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) คือ ค่า t-test

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University