

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้าและบริการของตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในระหว่างเดือนเดือนธันวาคม 2553 - มีนาคม 2554

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง พิจารณาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวโดยประมาณ จำนวน 15,000 - 25,000 คนต่อสัปดาห์โดยคำนวณจากสูตร Yamane's ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ผลดังต่อไปนี้

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

เมื่อ N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่กำหนดไว้

= 0.05

n = 15,000

$1 + 15,000 (0.05)^2$

= 399.97

ดังนั้น กลุ่มประชากรการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของยามานะ นั้นจะเก็บจำนวนประชากรสูงสุดที่จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวบริเวณตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีโครงสร้างรายละเอียดของคำถามที่มีคำตอบชัดเจน (Structure Questionnaire) และคำถามที่ให้ผู้ตอบสามารถตอบได้โดยอิสระ แบบสอบถามมีโครงสร้างและองค์ประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และค่าใช้จ่าย จำนวนครั้งที่เคยมา การเดินทางเป็นกลุ่มหรือเดี่ยว การใช้พาหนะเดินทาง ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ลักษณะคำถามจะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดผสมกับคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยเนื้อหาจะสอบถามด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 3 ด้าน คือ

- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่
- ด้านสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบแบบสอบถาม

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการสัมภาษณ์จริง คณะผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถามเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง โดยนำแบบสอบถามไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจแก้ไขเพื่อให้ตรงตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการสำรวจจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐานของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สินค้าและบริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการในระหว่างเดือนธันวาคม 2553 – มีนาคม 2554 รวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด 400 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวโดยผู้วิจัย โดยทางเทศบาลตำบลอ่างศิลาได้จัดเจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อมูล โดยพาไปดูสถานที่จริงก่อนดำเนินการ เพื่อที่จะให้ผู้วิจัยทราบ ถึงสภาพพื้นที่ สินค้าและบริการของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อจะได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน

ดำเนินการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่กำลังจับจ่ายใช้สอย ซื้อสินค้า ในบริเวณตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี หลังจากที่รวบรวมข้อมูลของแต่ละบุคคลในแต่ละวันผู้วิจัยจะรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องอีกครั้ง

สำหรับการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนึงถึงการสุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะกระจายเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีความแตกต่างหลากหลายโดยคำนึงถึงพื้นฐานความเป็นจริงของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลาดังนี้

1. ตลาดเปิดทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด
2. นักท่องเที่ยวจะมีจำนวนมากในวันเสาร์ - อาทิตย์และวันหยุดราชการ ส่วนในวันจันทร์ - ศุกร์จะมีจำนวนน้อยกว่า

ทางผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวอย่าง วันจันทร์ - ศุกร์ วันละ 10 ชุด ส่วนในวันเสาร์ และวันอาทิตย์วันละ 25 ชุด ดังนั้นจะได้ตัวอย่างสัปดาห์ละ 100 ชุด โดยเพื่อให้ได้ตัวอย่างรวม 400 ชุด ผู้วิจัยจึงใช้เวลาในการรวบรวมแบบสัมภาษณ์รวม 4 สัปดาห์ โดยในแต่ละวันที่ทำการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยก็จะมีการกระจายดังต่อไปนี้ โดย วันจันทร์, วันพุธ, วันศุกร์ และวันเสาร์นั้น ผู้วิจัยจะเก็บตัวอย่างในช่วงเช้า ส่วนในวันอังคาร, วันพฤหัสบดีและวันอาทิตย์นั้นผู้วิจัยจะเก็บตัวอย่างในช่วงบ่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาอิสระครั้งนี้ได้อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาทางสถิติโดยมีการคำนวณ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และค่าใช้จ่าย ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมา การเดินทางเป็นกลุ่มหรือเดี่ยว จำนวนเพื่อนร่วมทาง การใช้พาหนะเดินทาง เหตุผลในการท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency Distribution) และการกระจายร้อยละ (Percentage Distribution)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยการคำนวณเฉลี่ยเลขคณิต

การวัดระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่าง ๆ ใช้มาตรา ไทเคอริท สเกล ซึ่งลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจมากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนและระดับค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ สามารถหาได้จากนำผลรวมของคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด นำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีคะแนนในแต่ละระดับชั้น แบ่งออกได้เป็นช่วง ๆ ดังนั้นในแต่ละระดับจะมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยการให้ความพึงพอใจ เพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตาราง ประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะ ในด้านต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวมาที่มีต่อตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาข้อมูลทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มาคำนวณหาค่าทางสถิติเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน โดยใช้สถิติด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่า t - Test
2. ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้การทดสอบ F - test

เมื่อพบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Fisher's LSD test