

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยาใน ปี 2556 ซึ่งมีจำนวนประมาณ 1,200,000 คน (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาลักษณะการเดินทางเป็นหมู่คณะ (Group Tour) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณของทาโรยามาเน (Taro Yamane.1967) ดังนี้

สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane.1967) โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 หรือ 0.05 โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N =$  จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $e =$  ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05  
 แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{1,200,000}{1 + 1,200,000 (0.05)^2}$$

$$n = 399.87 \text{ คน}$$

ดังนั้นที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนตัวอย่างหรือนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อมีขนาดประชากร 1,200,000 คนจากการคำนวณจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 399.87 คน ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและมิตินิยมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะให้เลือกตอบที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนวันที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จำนวนวันที่พักในเมืองพัททยา ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ขณะท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และถิ่นที่อยู่หรือภูมิภาคของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ

แบบสอบถามตอนที่ 2-4 ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะข้อความประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละ

ละเรื่องมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับของ Likert Scale คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมากเห็นด้วยปานกลางเห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

### 3.3 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความครบถ้วนความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องแก้ไขและครอบคลุมเนื้อหาเพื่อให้เกิดความตรงพร้อมทั้งแก้ไขสำนวนภาษาหรือเพิ่มคุณลักษณะที่เห็นควรจากนั้นผู้วิจัยนำกลับไปปรับปรุงอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วย

- 4.1 รศ.ดร. เลิศพร ภาระสกุล ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 4.2 อ.จริยา วาณิชวิริยะ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาจีน
- 4.3 ผศ.เชียง เกาชิต ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.959

6. สร้างเครื่องมือฉบับจริงเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เครื่องมือที่ใช้ในเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะให้เลือกตอบที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนวันที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ขณะท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และถิ่นที่อยู่หรือภูมิภาคของนักท่องเที่ยว เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่

1. ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา
  - 1.1 กิจกรรมการท่องเที่ยวมีให้เลือกหลากหลาย
  - 1.2 กิจกรรมในแหล่งบันเทิงยามราตรีมีความน่าสนใจ
  - 1.3 สถานบันเทิงยามค่ำมีความหลากหลาย
  - 1.4 ความหลากหลายของสินค้าและแหล่งช้อปปิ้ง
  - 1.5 คนในท้องถิ่นมีความเป็นมิตร
  - 1.6 ราคาสินค้าและบริการมีความเหมาะสม
  - 1.7 การจราจรในเมืองพัทยามีความคล่องตัว
  - 1.8 อาคารและสิ่งปลูกสร้างในบริเวณตัวเมืองพัทยามีความเป็นระเบียบ
2. ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว
  - 2.1 น้ำทะเลมีความใสสะอาด
  - 2.2 บริเวณชายหาดมีความสะอาด
  - 2.3 ชายหาดมีความเป็นระเบียบ
  - 2.4 ความเป็นธรรมชาติของชายหาด
  - 2.5 ความสวยงามของหาดทราย ชายทะเล

- 2.6 บรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน
- 2.7 มีการจัดการด้านขยะและน้ำเสียเป็นที่น่าพึงพอใจ
- 2.8 ชายหาดมีความโดดเด่นแตกต่างจากชายหาดอื่นๆ
3. ด้านอาหาร
  - 3.1 มีอาหารหลากหลายให้เลือกรับประทาน
  - 3.2 อาหารรสชาติอร่อย
  - 3.3 ราคาอาหารเหมาะสม
  - 3.4 พนักงานบริการรวดเร็ว
  - 3.5 พนักงานมารยาทดี
4. ด้านที่พักแรม
  - 4.1 โรงแรมมีความสวยงาม
  - 4.2 สิ่งแวดล้อมบริเวณที่พักเหมาะแก่การพักผ่อน
  - 4.3 พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
  - 4.4 พนักงานมีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี
  - 4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมีครบตามมาตรฐานของโรงแรม
  - 4.6 ความสะอาดภายในห้องพัก
  - 4.7 ที่พักแรมราคาเหมาะสม
5. ด้านความปลอดภัย
  - 5.1 แหล่งท่องเที่ยวมีความปลอดภัย
  - 5.2 สถานที่พักแรมมีความปลอดภัย
  - 5.3 การเดินทางท่องเที่ยวทางเรือมีความปลอดภัย
  - 5.4 การเดินทางท่องเที่ยวทางรถบัสมีความปลอดภัย
  - 5.5 พนักงานประจำเรือเอาใจใส่ต่อความปลอดภัย
  - 5.6 พนักงานขับรถด้วยความปลอดภัย
6. ด้านการให้บริการ
  - 6.1 การให้คำแนะนำและการให้บริการของมัคคุเทศก์

6.2 มัคคุเทศก์เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวทั่วถึง

6.3 มัคคุเทศก์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

6.4 มัคคุเทศก์มีความเป็นมิตร

6.5 มัคคุเทศก์สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวให้เข้าใจได้ดี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งใช้คำถามเหมือนกับตอนที่ 2

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่ ความพึงพอใจกับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โอกาสที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำ และ โอกาสที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยว

ตอนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามที่เป็นภาษาจีนทั้งสิ้น 400 ฉบับ

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยแบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะให้เลือกตอบที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนวันที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ขณะท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และถิ่นที่อยู่หรือภูมิภาคของนักท่องเที่ยว เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดการให้คะแนนการตอบแบบสอบถามดังนี้ (บุญชมศรีสะอาด, 2545)

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

3. นำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับการปฏิบัติดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20-5.00	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40-4.19	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60-3.39	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80-2.59	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.79	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

4. นำคะแนนที่ได้จากมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนำเกณฑ์ประเมินในข้อ 3 มาประเมินระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านและโดยรวม

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกได้ดังนี้

#### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item-total Correlation)

1.2 หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

#### 2. สถิติพื้นฐานได้แก่

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

2.3 ค่าความถี่

2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)

#### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 t – test (Independent Samples)

3.2 F – test (One-way ANOVA)

3.3 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

3.4 IPA(Importance-Performance Analysis) เพื่อใช้วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว

3.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจกับโอกาสที่จะกลับมาเยือนซ้ำและความพึงพอใจโดยรวมด้วยการวิเคราะห์ (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรม LISREL และพื้นฐานทางทฤษฎีที่ผู้วิจัยศึกษามาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้เกณฑ์ดัชนีตามข้อสรุปจากการสังเคราะห์งานวิจัย ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ดัชนีความสอดคล้อง	ระดับความสอดคล้อง	คำอธิบาย
Chi-square ( $\chi^2$ )	ระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 P > 0.05	ต้องดูประกอบกับดัชนีอื่นๆ อาจเกิดความลำเอียงเนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\chi^2 / df$	2:1 (Tabachnik and Fidell,2007) 3:1 (Kline,2005)	ปรับตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง ถ้ากลุ่มตัวอย่างมากควรใช้เกณฑ์ 2:1
RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน	RMSEA ควรมีค่าน้อยกว่า 0.07 (Steiger, 2007)	น้อยกว่า 0.03 มีความสอดคล้องดีมาก
GFI (Goodness of fit Index) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน	GFI ควรมีค่ามากกว่า 0.95	มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ค่ายิ่งมากแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องดี
AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว	AGFI ควรมีค่ามากกว่า 0.95	ค่าอาจจะมากกว่าช่วง 0 ถึง 1

ตารางที่ 3.1 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (ต่อ)

ดัชนีความสอดคล้อง	ระดับความสอดคล้อง	คำอธิบาย
RMR (Root Mean Square Residual) ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ	โมเดลมีค่า RMR จะมีขนาดเล็ก (Tabachnik and Fidell, 2007)	เป็นค่าเฉลี่ยกำลังสองระหว่างผลต่างของส่วนที่เหลือของความแปรปรวนรวมของกลุ่มตัวอย่างกับความแปรปรวนร่วมที่ประมาณ ไม่ใช่ค่ามาตรฐาน
NFI (Non-Normed Fit Index) หรือดัชนี Tucker-Lewis Index (TLI)	NFI ควรมีค่ามากกว่า 0.95	ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะประมาณค่าเกินจริง
NNFI (Non-Normed Fit Index) หรือดัชนี Tucker-Lewis Index (TLI)	NNFI ควรมีค่ามากกว่า 0.95	ไม่ใช่ค่ามาตรฐาน อาจมีค่าเกินช่วง 0 ถึง 1 เหมาะสำหรับข้อมูลที่สมมติขึ้น (simulation studies) (Sharma et al, 2005 : McDonald and Marsh, 1990)
CFI (Comparative Fit Index) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ	CFI ควรมีค่ามากกว่า	เป็นค่ามาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1

ที่มา: ภัทราวดี มากมี (อ้างอิงใน เชียง เกาชิต, 2554)