

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย



รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนสิงหาคม และกันยายน พ.ศ. 2559

2. กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (นราศรี ไหววานิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2538) โดยการคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น 0.05 ค่าสัดส่วนประชากร 0.5 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน สุ่มเพิ่ม 15 คน จะได้เท่ากับจำนวน 400 คน ซึ่งทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

$$n = \frac{Z^2 pq}{B^2}$$

แทนค่า	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	B	=	ระดับความคลาดเคลื่อน
	Z	=	Z score ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น
	P	=	ความน่าจะเป็นของประชากรที่สนใจศึกษา
	q	=	1-p

ในทางปฏิบัติเรานิยมใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น Z= 1.96 (นราศรี ไววานิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2545)

B= ความแม่นยำ กำหนดให้มีความเบี่ยงเบนได้ 5 % ดังนั้น B= 0.05

P= ค่าสัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม กำหนดได้เป็น 0.5 (ประมาณการ)

เพราะฉะนั้นได้ขนาดตัวอย่าง

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

$$n = \frac{(3.8416) (0.25)}{(0.0025)}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปเพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการคมนาคมท่องเที่ยว เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – End questions) จำนวน 7 ข้อ

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ประสบการณ์ในการเคยมาท่องเที่ยว เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 3 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	ค่าประเมิน
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับการรับรู้	ค่าประเมิน
รับรู้มากที่สุด	5
รับรู้มาก	4
รับรู้ปานกลาง	3
รับรู้น้อย	2
รับรู้น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด
ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น
(Class Interval) โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด,
2542)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าของชั้นที่มากที่สุด} - \text{ค่าของชั้นที่น้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อการท่องเที่ยว กำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ความคาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ความคาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ความคาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ความคาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ความคาดหวังน้อยที่สุด

และเกณฑ์เฉลี่ยของระดับการรับรู้ต่อการท่องเที่ยว กำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	การรับรู้มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	การรับรู้มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	การรับรู้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	การรับรู้น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	การรับรู้น้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดคุณภาพบริการประยุกต์จากการวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามัน
เซทเฮล์ม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal and Berry, 1990) ดังนี้

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นบวก หมายถึง มีคุณภาพการ
บริการสูงหรือประทับใจในคุณภาพการบริการ

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นศูนย์ หมายถึง มีคุณภาพการ
บริการปานกลางหรือพอใจในคุณภาพการบริการ

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นลบ หมายถึง มีคุณภาพการบริการต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพการบริการ

ในเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ จะใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพ โดยการนำคะแนนความคาดหวังเป็นตัวตั้ง และลบด้วยคะแนนรับรู้ (X1 – X2) ดังนี้

คะแนน บวก หมายถึง มีแนวโน้มไปสู่ความไม่พึงพอใจ

คะแนน ลบ หมายถึง มีแนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่อดีตผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยการกำหนดความสอดคล้องที่ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 จึงจะมีความสอดคล้อง และเที่ยงตรงที่จะยอมรับได้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง จากนั้นได้นำแบบสอบถามแปลเป็นภาษาจีนแล้วนำไปทดลอง (Try-out) กับกลุ่มไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliabilities) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach, 1970)

5. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) จากแหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data Source) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Source) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาตำรา เว็บไซต์ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัย รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งสิ้น 400 ชุด จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมายังอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์เอกสาร และประมวลผลระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ.2558 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ.2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดทำข้อมูล

1.1 เริ่มจากการนำแบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน มาตรวจความสมบูรณ์ และความถูกต้อง

1.2 คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด 50 ชุด

1.3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

1.4 นำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหาแก้ไขภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมโดยใช้วิธีหาค่า IOC ว่ามีเนื้อหาสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์สามารถนำคำถามนี้ไปใช้ได้

1.5 จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถามในแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbachs' Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามนี้มีค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีระดับความน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐาน (Cronbach, 1970) ที่ดี

1.6 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างด้วย t-test และ f-test การวัดความสัมพันธ์

2.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired Sample t-test) ตามความคาดหวังและการรับรู้โดยใช้สูตรดังนี้

t-test คือเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนกรณีตัวอย่างที่มีอิสระกัน และประชากร 2 กลุ่มไม่เท่ากัน เป็นการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สูตร t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละคู่ ดังนี้ (บุทรโกยวรรณ และ กุสุมา ผลาพรหม, 2552)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

2.2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตามตัวแปร อายุ รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) คือเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนกรณีตัวอย่างประชากร 3 กลุ่มขึ้นไปเป็นการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ f-test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย มีสูตรดังนี้(บุทรโกยวรรณ และ กุสุมา ผลาพรหม, 2552)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อทดสอบด้วยสถิติ f-test ปรากฏว่าแตกต่าง (Sig.) ให้แยกเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีของ Scheffe's และ Fisher's LSD โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

1. วิธีของScheffeมีสูตรดังนี้

$$F = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{MSW \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right) (k - 1)}$$

2. วิธีของ Fisher's LSD มีสูตรดังนี้

$$LSD = \sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right) (MSW) F}$$

