

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิด จึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
3. เครื่องมือในการเก็บข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา มีดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ลำดับที่	ชื่อกิจการ	จำนวนนักท่องเที่ยว ปี 2549
1	บริษัท ชันนีทัวร์	1,958
2	ห้างหุ้นส่วนจำกัด หาดใหญ่ สมายล์ทัวร์	1,773
3	ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ็อกทองทัวร์	1,697
4	บริษัท ไดมอนด์ทัวร์	1,531
5	ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหชัยทัวร์	1,432
6	หาดใหญ่ กู๊ดมอนิ่งทัวร์	1,256
7	บริษัท ซี แอนด์ พี ทัวร์	1,248
8	ห้างหุ้นส่วนจำกัด หาดใหญ่ เจนนีทัวร์	1,095
9	ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิสชั่น ทัวร์	974
10	ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม ซี พี จำกัด	952
11	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟอลโลมิทัวร์	886
รวม		326

ที่มา : สำนักงานการท่องเที่ยวภาคใต้ เขต 1, 2550.

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non probability sampling) ด้วยวิธีเจาะจง (purposive sampling method) เลือกเพียง 1 บริษัท เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของทุกๆ บริษัท มีลักษณะทางพฤติกรรมที่ไม่แตกต่างกัน จึงได้คัดเลือก ห้างหุ้นส่วนจำกัด หาดใหญ่ สมายล์ ทัวร์ เป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจาก

1) หจก. หาดใหญ่ สมายล์ ทัวร์ เป็นบริษัทที่ประกอบการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี และเป็นบริษัทแรกๆ ที่จัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

2) หจก. หาดใหญ่ สมายล์ ทัวร์ มีโครงสร้างการจัดการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จอย่างเต็มรูปแบบ

3) หจก. หาดใหญ่ สมายล์ ทัวร์ มีผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจำนวนมาก และเป็นอันดับสอง และมีเครือข่ายในการดำเนินการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จร่วมกับบริษัททัวร์อื่นๆ ใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

4) หจก. หาดใหญ่ สมายล์ ทัวร์ เป็นหนึ่งใน 11 รายชื่อของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่อยู่ในบัญชีรายชื่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวของ หจก. หาดใหญ่ สมายล์ ทัวร์ ตามข้อมูลของ ททท. มีจำนวนทั้งสิ้น 1,773 คน ที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจาก หจก. หาดใหญ่ สมายล์ ทัวร์ภายในระยะเวลา 1 ปี นับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงธันวาคม 2549 ซึ่งประกอบด้วย นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานในหน่วยงานภาครัฐ นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานเอกชน เช่น บริษัท ห้างร้าน ธนาคาร เป็นต้น ตลอดจนนักเรียน/นักศึกษาและบุคคลทั่วไป

ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของ หจก.หาดใหญ่ สมายล์ ทัวร์ โดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (อ้างใน ประภารัตน์ ฉายศิริพันธ์ และ สิริวรรณ หยกวิจิตร 2547) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 326 คน

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

N = จำนวนประชากร

n = จำนวนตัวอย่าง

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้ค่า e = 0.05

แทนค่าลงในสูตร จะได้

$$n = \frac{1,773}{1 + 1,773(0.05)^2}$$

$$\approx 326$$

2. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนำไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 326 คน

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือตำราทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสถิติการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. เครื่องมือและการวัดเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการท่องเที่ยวและพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย การใช้บริการท่องเที่ยว พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ การได้รับข่าวสาร ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire)

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

สำหรับเกณฑ์ในการวัดข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) มีดังนี้

1) ข้อคำถามในตอนที่ 2 ข้อ 1.3 ความถี่ที่ได้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มีรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	คะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

และนำมาตัดสินตามเกณฑ์จากการคำนวณช่วงพิสัยคะแนน ตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาค} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

นำคะแนนที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ มาแปลความหมาย ดังนี้
(ประคอง วรรณสุต 2538 : 110-115)

คะแนนเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง อยู่ในระดับไม่มีเลย

2) ข้อคำถามในตอนที่ 2 ข้อ 1.4 ความเหมาะสมของรูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความเหมาะสม ข้อ 2 ความเหมาะสมของพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และความเหมาะสมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มีรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	คะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

และนำมาตัดสินตามเกณฑ์จากการคำนวณช่วงพิสัยคะแนน ตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาค} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} = 0.75
 \end{aligned}$$

นำคะแนนที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ มาแปลความหมาย ดังนี้
(ประคอง กรรมสูตร, 2538 : 110-115)

คะแนนเฉลี่ย	3.26 - 4.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.25	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.76 - 2.50	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.75	หมายถึง	อยู่ในระดับไม่มีเลย

3) ข้อคำถามในตอนที่ 2 ข้อ 4.2 ความถี่ในการได้รับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จากสื่อ มีรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	คะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

และนำมาตัดสินตามเกณฑ์จากการคำนวณช่วงพิสัยคะแนน ตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาค} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} = 0.75\end{aligned}$$

นำคะแนนที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ มาแปลความหมาย ดังนี้
(ประกอบ วรรณสูตร 2538 : 110-115)

- คะแนนเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง อยู่ในระดับไม่มีเลย

4) ข้อคำถามในตอนที 2 ข้อ 5.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ 5.2 ความเหมาะสมของราคาและการจัดการ และข้อ 5.3 ความเหมาะสมด้านการให้บริการและการแก้ปัญหา มีรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	คะแนน
ดีมาก	4
ดี	3
พอใช้	2
ควรปรับปรุง	1

และนำมาตัดสินตามเกณฑ์จากการคำนวณช่วงพิสัยคะแนน ตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาค} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}\end{aligned}$$

$$= \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

นำคะแนนที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ มาแปลความหมาย ดังนี้
(ประคอง วรรณสูตร 2538 : 110-115)

คะแนนเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง อยู่ในระดับไม่มีเลย

และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (rating scale) 4 ระดับ มีระดับการวัดแบบประเภทช่วง (interval scale) โดยมีรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	คะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

และนำมาตัดสินตามเกณฑ์จากการคำนวณช่วงพิสัยคะแนน ตามสูตรดังนี้

$$\text{อันตรภาค} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

นำคะแนนที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ มาแปลความหมาย ดังนี้

(ประคอง วรรณสูตร 2538 : 110-115)

คะแนนเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง อยู่ในระดับไม่มีเลย

สำหรับตัวชี้วัดและการให้คะแนนตัวชี้วัดที่เป็นตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้แสดงไว้

ในภาคผนวก ข

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเพื่อความชัดเจนในข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

1) การวัดความถูกต้องเที่ยงตรงของเครื่องมือ (validity) โดยนำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่ ความถูกต้องทางเนื้อหา ความถูกต้องทางโครงสร้างและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้วยแบบการประเมิน ให้คะแนนและให้ข้อเสนอแนะ แล้วผู้วิจัยนำปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วนำมาวัดความเชื่อมั่น (reliability)

2) การวัดความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำเครื่องมือที่ผ่านการวัดความถูกต้องแล้วมาหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟา ด้วยวิธี ของครอนบาค (Cronbach) โดยในการวิจัยกำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาต้องไม่น้อยกว่า 0.70 ก่อนที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป (แสดงใน ภาคผนวก ค)

ซึ่งจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟา ได้ดังนี้

1) ข้อคำถามการได้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ได้ค่า 0.9258

2) ข้อคำถามความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการ ได้ค่า 0.8865

3) ข้อคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ได้ค่า 0.9117

4) ข้อคำถามการได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ได้ค่า 0.7922

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้จำนวนตัวอย่าง 326 คนจากการสุ่มรายชื่อผู้รับบริการด้วยวิธี Simple Random Sampling แบบไม่ใส่คืนแล้ว ผู้วิจัยก็ทำการส่งแบบสอบถามตามรายชื่อที่ได้ไปยังกลุ่มเป้าหมาย และติดตามผลการส่งเพื่อนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยสถิติที่ใช้แบ่งได้ดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach Alpha Coefficient)

5.2 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจตามแบบสอบถาม โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ (frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

5.3 สถิติอ้างอิงในการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการทำให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา สถิติที่ใช้ได้แก่ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับตัวแปรต้นและตัวแปรตามตั้งแต่ Interval และ Ratio Scale