

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำนวน 5,750 คน (พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย พ.ศ. 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การเปิดตารางสำเร็จรูปของเครสซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)(บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ผู้วิจัยจึงทำการเลือกโดยดำเนินการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้จัดระบบการเก็บข้อมูล ตามช่วงเวลาของแต่ละวัน ซึ่งเริ่มจากวันจันทร์-วันอาทิตย์ ในช่วงเช้าเวลา 10.00 น. - 11.30 น. และช่วงบ่าย 14.00 น. -16.00 น.

1.3 ขอบเขตด้านเวลา คือ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม 2556

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ได้แก่ เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดแสดง 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านบุคลากร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในประเด็นที่ถูกถามในระดับใด โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:102)

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ดีมาก
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ดี
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ พอใช้
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ควรปรับปรุง
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1.2 สร้างข้อคำถามตามให้สอดคล้องกับค่านิยมศัพท์เฉพาะของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ที่กำหนดให้

2.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และครอบคลุมเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อปรับปรุงแก้ไข

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

2.2.1.1 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจสอบคุณภาพเพื่อหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญ ในด้านต่างๆ จำนวน 5 คน ดังรายชื่อต่อไปนี้

- 1) รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การวัดผลประเมินผลและการวิจัย
- 2) อาจารย์ ดร.อุษณีย์ เส็งพานิช คณบดีคณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 3) อาจารย์ กุลแก้ว คล้ายแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ และ อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 4) นางสาวดวงกมล ยุทธเสรี ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
- 5) นางสาวธนิษกานต์ วรธรรมานนท์ ภัณฑารักษ์ชำนาญการ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

2.2.1.2 นำเสนอแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 96) โดยข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ดีทุกข้อ โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6-1.00

2.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

2.2.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 (ดังแสดงในภาคผนวก)

2.2.2.2 นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว มาทำเป็นฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือจากสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษาถึงผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย เพื่อขออนุญาตทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย

3.2 เมื่อได้รับการอนุญาตจากผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย เรียบร้อย ผู้วิจัยจึงทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ให้ช่วยแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยทุกคน ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย และเก็บคืนเมื่อกรอกข้อมูลเสร็จ โดยผู้วิจัยติดตามผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ และได้จำนวน 360 ฉบับ เก็บข้อมูลด้วยตนเองและขอความอนุเคราะห์จากหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าร้อยละ (%)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 :103)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ประกอบด้วย

- 1) ด้านการจัดแสดง
- 2) ด้านการประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ
- 4) ด้านบุคลากร

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน

- 1) ค่าร้อยละ (%)
- 2) ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

5.2 สถิติทดสอบสมมติฐาน

- 1) ทดสอบค่า ที (t - test)
- 2) ทดสอบค่า เอฟ (F - test)