

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกด้านนโยบาย การบริหารจัดการ การส่งเสริมการท่องเที่ยว ฯลฯ และการสนทนากลุ่ม (Focus group) จากผู้เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี ประชาชนในจังหวัดราชบุรี รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิจัยในโครงการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
- ผู้ใช้ระบบ/นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดราชบุรี ที่อาสาสมัครด้วยความ

เต็มใจ จำนวน 106 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ศึกษาวรรณกรรม และวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) เพื่อให้ทราบถึงแนวทาง รูปแบบ รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

2. สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกด้านนโยบาย การบริหารจัดการ การส่งเสริมการท่องเที่ยว ฯลฯ และการสนทนากลุ่ม (Focus) จากผู้เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรของการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี ประชาชนในจังหวัดราชบุรี รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิจัยในโครงการ เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบและพัฒนาระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีต้นแบบ ร่วมกับการทำงานภาคสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ สำหรับเป็นข้อมูลสำคัญการออกแบบและพัฒนาระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

3. เก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี จากผู้เชี่ยวชาญ โดยการเลือกแบบเจาะจง และผู้ใช้ระบบ/นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดราชบุรี ที่อาสาสมัครด้วยความเต็มใจ

เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี เพื่อการบริหารและส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. ระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

การออกแบบและพัฒนาระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี มีรายละเอียดในการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.1 ศึกษาวรรณกรรม ทฤษฎี และวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบ

1.2 ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) เพื่อให้ทราบถึงแนวทางรูปแบบ รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

1.3 สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกด้านนโยบาย การบริหารจัดการ การส่งเสริมการท่องเที่ยว ฯลฯ และการสนทนากลุ่ม (Focus) จากผู้เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรของการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี ประชาชนในจังหวัดราชบุรี รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิจัยในโครงการ จำนวน 10 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงเพื่อเป็นตัวแทนของคนทุกกลุ่ม เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบและพัฒนาระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

1.4 ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก โรงแรม แหล่งซื้อของฝาก จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิในจังหวัดราชบุรี

1.5 วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบันเพื่อนำมาพัฒนาระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

1.6 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการสนทนากลุ่ม จากการเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ และจากการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

1.7 ออกแบบและพัฒนาระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

1.8 ประเมินประสิทธิภาพของระบบนำทางการท่องเที่ยว โดยใช้แบบประเมินซึ่งผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากที่ปรึกษาโครงการวิจัยก่อนนำไปใช้ จากนั้นนำเสนอระบบนำทางการท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (แสดงในภาคผนวก ก) ตรวจสอบเพื่อหาประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานระบบ (System Requirements Test) ด้านการทำได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test) ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)

1.9 ปรับแก้ระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

2. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

เมื่อได้พัฒนาระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีแล้ว ผู้วิจัยทำการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี จากผู้ใช้งาน/

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดราชบุรี ที่อาสาสมัครด้วยความเต็มใจ จำนวน 106 คน โดยมีขั้นตอนในการออกแบบแบบประเมิน ดังนี้

2.1 ศึกษาเทคนิคและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้/นักท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมิน

2.2 รวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการสร้างแบบประเมิน โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อนำมากำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบประเมิน และสร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษามาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.3 สร้างแบบประเมินฉบับร่าง แล้วนำไปให้ที่ปรึกษาตรวจพิจารณาความถูกต้องและความชัดเจนของข้อคำถาม ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ เพื่อให้แบบสอบถามมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้

2.4 นำแบบประเมินไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (แสดงในภาคผนวก ก) ตรวจสอบพิจารณาด้านความเหมาะสมของเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม แสดงในภาคผนวก ค

2.5 ผู้วิจัยตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบประเมินที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับผู้ใช้ระบบ/นักท่องเที่ยว จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.931 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น แสดงในภาคผนวก ค

2.6 แบบประเมินที่สมบูรณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ได้แก่ ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มผู้ใช้งาน อาชีพ เหตุผลที่ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรีต่อปี ระยะเวลาที่ใช้เวลาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี และลักษณะของการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่มีต่อระบบนำทางการท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเนื้อหา หรือสาระที่ปรากฏในระบบนำทาง
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบ
3. ด้านประโยชน์ของระบบต่อการนำไปใช้งาน

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามมาตราการวัดของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555: 336)

ระดับความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อระบบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบนำทางการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ข้อมูลเชิงลึกและการสนทนากลุ่ม จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาถ้อยแถลงและวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบนำทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีทั้งหมด มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 แบบประเมินส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 แบบประเมินส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่มีต่อระบบนำทางการท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ แล้วแปรความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าระดับการรับรู้ โดยกำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535: 23-24)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมากที่สุด

2.3 แบบประเมินส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open-ended) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)