

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างกรอบแนวคิด

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว ศักยภาพบุคลากร และความต้องการของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา ผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงเอกสารบทความทางวิชาการฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

การดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการสร้างเครื่องมือเพื่อศึกษาศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี โดยใช้แบบสอบถาม การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ

1) นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อย่างน้อย 1 ครั้ง เพศหญิงและเพศชาย อายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง

1) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรีอย่างน้อย 1 ครั้ง เพศหญิงและเพศชาย อายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป ที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกรณีไม่ทราบขนาดของประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran ดังนี้

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.50(1-0.50)}{(0.05)^2} \\ = 384$$

จากการคำนวณตามสูตรข้างต้นสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ 384 คน เพื่อใช้อ้างอิงถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำฝั่งธนบุรีอย่างน้อย 1 ครั้ง เพศหญิงและเพศชาย อายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป และเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลและบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยผู้วิจัยจึงกำหนดการเก็บข้อมูลวิจัยจากแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและ 5) การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยเป็นข้อคำถามปลายปิดและข้อคำถามปลายเปิด โดยข้อคำถามปลายปิดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
มาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น แปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) นำเสนอแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคือ ค่าดัชนี IOC (Index of item Objective Congruence) ดังนี้

ให้คะแนน	+1 คะแนน	ถ้ารู้สึกแน่ใจว่าข้อคำถามวัดจุดประสงค์นั้น
ให้คะแนน	0 คะแนน	ถ้ารู้สึกไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดจุดประสงค์นั้น
ให้คะแนน	-1 คะแนน	ถ้ารู้สึกแน่ใจว่าข้อคำถามไม่ได้วัดจุดประสงค์นั้น

จากนั้นจึงรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ถ้าได้ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามมีความตรงตามเนื้อหาเพราะวัดตามวัตถุประสงค์ได้จริง ในทางตรงกันข้ามถ้าค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามไม่ได้วัดตามจุดประสงค์หรือขาดความตรงตามเนื้อหา ต้องตัดทิ้งหรือแก้ไข เมื่อตัดข้อคำถามที่ไม่ได้วัดตามจุดประสงค์แล้วได้ค่าดัชนี IOC ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.702 ดังนั้นจึงใช้แบบสอบถามนี้ในการวิจัยต่อไป

2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.953 ดังนั้นจึงใช้แบบสอบถามนี้ในการวิจัยต่อไป

3) นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเข้าตรวจสอบหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ด้านสังคมและพฤติกรรมศาสตร์

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรีผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการเก็บข้อมูลในที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2562 ของสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย ณ โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร ในวันที่ 20-23 กันยายน พ.ศ.2563 และเก็บข้อมูล ณ แหล่งท่องเที่ยวในบริเวณย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในช่วงเดือนกันยายน-ธันวาคม 2563

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) แบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี แบบสอบถามตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบสอบถามตอนที่ 3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจากข้อคำถามปลายเปิดมารวบรวมคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี เพื่อการทางการเคลื่อนไหวในยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี

การดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการสร้างเครื่องมือเพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี โดยการดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ

1) บุคลากรการท่องเที่ยวยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี ได้แก่ บุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวยานรมน้ำ และชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับการจัดการการท่องเที่ยวยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

1) บุคลากรการท่องเที่ยวยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี ได้แก่ บุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวยานรมน้ำ และชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับการจัดการการท่องเที่ยวยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 8 ท่าน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรการท่องเที่ยวยานรมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างประเด็นในการสัมภาษณ์ 2 ส่วน คือ 1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรที่ให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และ 2. อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาศักยภาพเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) นำเสนอแนวทางการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาข้อคำถาม ความสอดคล้องของคำถาม และข้อคำถามสามารถตอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) นำแนวทางการสัมภาษณ์ ทำการทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยข้อสัมภาษณ์สามารถตอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตรวจสอบความเข้าใจเนื้อหาของผู้ถูกสัมภาษณ์

3) นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเข้าตรวจสอบหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ด้านสังคมและพฤติกรรมศาสตร์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเองทางโทรศัพท์ ในช่วงเดือนมกราคม 2564

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) แนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสังเคราะห์เชิงเนื้อหาใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skills) 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)