



บทที่ 4

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการอยู่อาศัยในสถานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว : กรณีศึกษาโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ จ.ชลบุรี ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความคาดหวัง และปัญหาของการใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย เพื่อให้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ ต่อไป และเป็นตัวอย่างให้กับสถานประกอบการแห่งอื่นต่อไป ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การศึกษา วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

1. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ จะศึกษาใน 4ประเด็นคือ

1.1 ศึกษาพฤติกรรมกรรมการพักอาศัย ซึ่งจะศึกษาในเรื่องของการทำให้ชีวิตเพื่อการพักผ่อน โดยจะศึกษาในด้านการทำกิจกรรมภายนอกอาคาร การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการเดินทางออกไปทำกิจกรรมภายนอกโครงการเท่านั้น

1.2 ศึกษาความคาดหวัง จะทำการศึกษาในเรื่องความคาดหวังของกลุ่มประชากรต่อ ต่อเรื่องที่พักอาศัยที่เป็นที่พักอาศัยเพื่อการท่องเที่ยวระยะยาว ที่เป็นที่พักเพื่อการพักผ่อน อาทิเช่น รูปแบบของสถานที่พัก, องค์ประกอบของที่พัก, บริการที่ต้องการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักอาศัย เป็นต้น ซึ่งสถานที่พักที่เข้าพักนั้นจะเป็นสถานที่พักชั่วคราวและมีระยะเวลาการกลับไปยังประเทศของตนเองอย่างชัดเจน

1.3 ศึกษาปัญหาในเรื่องของการพักอาศัย และข้อเสนอแนะ ที่เกิดขึ้นขณะที่พักอาศัยอยู่ในโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ

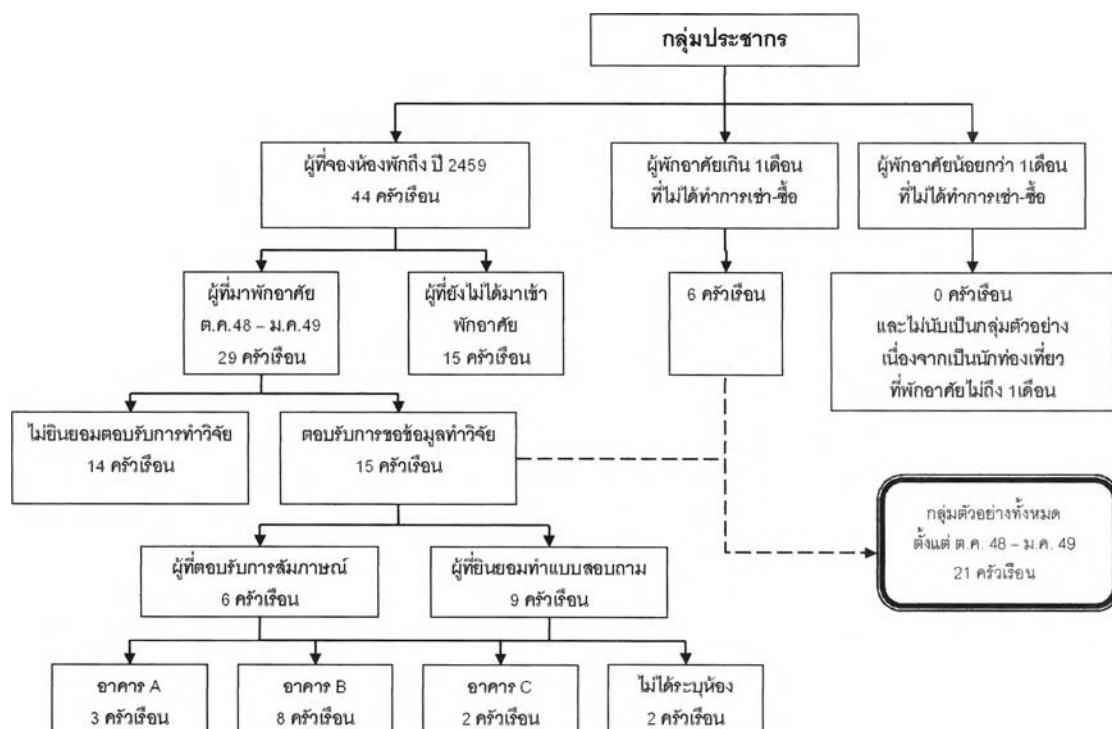
1.4 ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการทั่วไป โดยทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากพนักงานภายในโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่พักอาศัยอยู่ภายในโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ จ.ชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเทศคือ นอร์เวย์, สวีเดน และเดนมาร์ค เป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55ปีขึ้นไป และเดินทางมาพักอาศัยไม่น้อยกว่า 1 เดือน โดยมีระยะเวลากำหนดกลับไปยังประเทศเดิมอย่างชัดเจน ซึ่งกลุ่มประชากรทั้งหมด

เป็นผู้สูงอายุที่มีร่างกายแข็งแรง ไม่พิการ และช่วยเหลือตัวเองได้ทุกคน การนับประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ทำการนับเป็นครัวเรือนเนื่องจาก ผู้ที่พักอาศัยจะมาเป็นครอบครัว 2 คน คือ สามี และภรรยา โดยข้อมูลบางอย่างแยกกันลำบาก จึงนับประชากร 2 คน เป็น 1 ครัวเรือน ถือว่าข้อมูลที่ไดมานี้ เป็นตัวแทนของครัวเรือนประชากร จำนวนประชากรทั้งหมดปี 2549 ที่ได้ทำการซื้อที่พักอาศัยไว้แล้วมีทั้งสิ้น 44 ครัวเรือน(ที่เป็นสมาชิก) ส่วนกลุ่มที่พักเกิน 1 เดือน แต่ไม่ได้เป็นสมาชิกทางโครงการฯไม่ได้ให้ความสำคัญกับจุดนี้ จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับประชากรทั้งหมดเก็บไว้



แผนภูมิที่ 4.1 แสดงกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาในโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ

การศึกษานี้ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก ประชากรทั้งหมดในโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ กลุ่มประชากรที่ศึกษามีจุดประสงค์ของการพักอาศัยเพื่อการพักผ่อน การศึกษานี้จึงเน้นในเรื่อง การศึกษากิจกรรม การออกมาใช้พื้นที่ภายใน และนอกโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ และกลุ่มประชากรบางส่วนที่เป็นกลุ่มที่เข้ามาพักอาศัยในระยะเวลาสั้นไม่ถึง 1 เดือน จึงไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ต้องการศึกษา การใช้ออกมาทำกิจกรรมต่าง ๆ นั้นอาจทำให้การศึกษาลดคลื่อนได้

2.2 พนักงานที่ทำงาน ภายในโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ

พนักงาน มีจำนวนประมาณ 60คน พนักงานที่ทำการศึกษานี้ จะทำการสัมภาษณ์และทยอยแจกแบบสอบถามไปด้วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ของพนักงานในเรื่องระบบการบริหารงานของโครงการ และการบริการลูกค้าที่มาพักอาศัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เป็นข้อมูลสนับสนุนถึงเรื่องพฤติกรรมการอยู่อาศัยของผู้พักอาศัยได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

3. วิธีการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ ได้ข้อมูลมาจาก 2แหล่ง คือ

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ

3.1.1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับโครงการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว และ ศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร (Documentary Research) โดยค้นคว้ารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจาก หนังสือ วารสาร เว็บไซต์ และเอกสารวิชาการ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสแกนดิเนเวียน วิลเลจ อาทิเช่น ความเป็นมาของโครงการ, การบริหารงานภายในโครงการฯ, พฤติกรรมการอยู่อาศัยของผู้พักอาศัยและกิจกรรม จากเอกสารต่างๆของโครงการสแกนดิเนเวียน วิลเลจ

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ

3.2.1 ติดต่อหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือในการขอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยไปติดต่อขอรับด้วยตนเอง และขอความร่วมมือให้จัดส่งทางโทรสาร อาทิเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลาง เขต 3 พัทยา, บริษัท ไทยจัดการท่องเที่ยว จำกัด, คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน(BOI), สำนักงานการท่องเที่ยว สาขาอ้อยบางแสน เป็นต้น

3.2.2 ศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ โดยก่อนที่จะกำหนดพื้นที่ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้ปรึกษาอาจารย์อัศวิน พิชญโยธิน ซึ่งท่านเป็นหนึ่งในคณะกรรมการร่างมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว และคุณปริชาติ กฤททอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมตลาดต่างประเทศ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อดีต คือ ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว) ซึ่งท่านเป็นผู้ดำเนินแผนการตลาดให้กับธุรกิจดังกล่าวอยู่ในปัจจุบัน

3.2.3 การวิจัยภาคสนาม (Field Research) ได้ทำการเก็บข้อมูลจากการสังเกต-การณ์ การทำกิจกรรมของผู้พักอาศัยในโครงการสแกนดิเนเวียน วิลเลจ, สัมภาษณ์พนักงานเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้วิเคราะห์ในงานวิจัยได้ต่อไป และทำการสัมภาษณ์ผู้พักอาศัยที่ยินยอมให้สัมภาษณ์ ในส่วนผู้ที่ไม่ตอบรับการเข้าสัมภาษณ์ผู้วิจัยจึงใช้การเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม และมีบางตัวอย่างต้องการที่จะให้ติดต่อกันทางอีเมล



ภาพที่ 4.1 ภาพแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ตอบรับให้ทำการสัมภาษณ์ (ส.ค. 48 – ธ.ค. 48)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีเครื่องมือ 2 แบบ คือ

4.1 แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ยินยอมตอบรับการสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบรับการสัมภาษณ์ ถึงพฤติกรรมการพักอาศัย ความคาดหวังเรื่องที่พักอาศัย และปัญหาการพักอาศัยในขณะที่ใช้ชีวิตอยู่ในโครงการสแกนดิเนเวียน วิลเลจ โดยคำถามเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด ประกอบไปด้วยคำถาม 5 ส่วน ดังนี้คือ (แผนภูมิที่ 4.2-4.6 หน้า 67-69)

4.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้พักอาศัย เช่น เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, อาชีพ, ที่มาของรายได้, ที่อยู่อาศัยเดิม, พฤติกรรมการพักอาศัยเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนระยะยาว และการเปรียบเทียบการพักอาศัยก่อนและขณะที่เข้ามาพักอาศัยในโครงการสแกนดิเนเวียน วิลเลจ

4.1.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลการพักอาศัยขณะเข้ามาพักอาศัยภายในโครงการสแกนดิเนเวียน วิลเลจ เช่น ช่วงเวลาที่เข้าพักในรอบ 1 ปี, ความคิดในการเดินทางเข้ามาจะพักนานสุดกี่ปี, การใช้จ่าย, อาหาร, ความคิดเห็นเรื่องการนำสัตว์มาเลี้ยง

4.1.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลการทำกิจกรรมของผู้พักอาศัย อาทิเช่น งานอดิเรก, ความถี่ในการออกมาทำกิจกรรมภายนอกอาคารและภายนอกโครงการ, ช่วงเวลาที่ออกมาใช้, ระยะเวลาของการทำกิจกรรม, สาเหตุที่ไม่ได้ออกมาใช้พื้นที่ภายนอก, การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนในโครงการ

4.1.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังในการพักอาศัย เช่น ลักษณะภูมิประเทศ, ลักษณะภูมิอากาศ, รูปแบบและองค์ประกอบของที่พัก, การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ, การพักอาศัยแบบเฉพาะกลุ่ม และความต้องการจะมีที่พักเพื่อการพักผ่อนที่อื่นอีกหรือไม่

4.1.5 ส่วนที่ 5 ข้อมูลเรื่องปัญหาและข้อเสนอแนะ เช่น ค่าใช้จ่ายภายในโครงการ, การได้รับการบริการ, พื้นที่พักผ่อนและพื้นที่นันทนาการ, บริเวณอาคารและรอบนอกอาคารพักอาศัย และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภายหลังจากการสร้างแบบสัมภาษณ์เสร็จแล้ว ได้นำไปทดลองสัมภาษณ์ (Pilot Test) จำนวน 2 ครั้ง เร็ว และทำการแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์และเอกสารแบบสอบถามจริง

4.2 แบบสังเกตการณ์

สำหรับการสังเกตการณ์ใช้งานจริงของพื้นที่ต่างๆภายในโครงการสแกนดิเนเวียน วิลเลจ โดยจัดบันทึกในระยะเวลาต่างๆ เพื่อสังเกตการณ์ผู้พักอาศัยว่าออกมาทำกิจกรรมชนิดใด และช่วงเวลาไหนมากที่สุด

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.

2548 - มกราคม พ.ศ.2549 แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

5.1 การสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้พักอาศัยที่อนุญาตให้สัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง มีจำนวนที่อนุญาตทั้งสิ้น 6 ครั้ง เร็ว และผู้ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอีก 15 ครั้ง เร็ว (แผนภูมิที่ 3.1)

5.2 การสังเกตการณ์

โดยทำการสังเกตการณ์ใช้งานจริงภายในโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ โดยการจดบันทึกการชนิด การทำกิจกรรมในแต่ละชั่วโมงของผู้พักอาศัย ช่วงเวลา 6.00-24.00 นาฬิกา ซึ่งในแต่ละชั่วโมงผู้วิจัยจะเดินเก็บ ข้อมูลตั้งแต่อาคารA ถึงอาคารC และเดินไปถึงพื้นที่ที่ใช้เล่นกีฬาด้านหลัง และเดินกลับมาด้านหน้าโครงการอีกครั้ง และติดตามไปกับรถของโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ ที่ออกไปรับ-ส่ง ผู้พักอาศัยยังจุดหมายต่างๆที่ได้ กำหนดไว้ตามเส้นทางเดินรถ โดยการจดบันทึกตามช่วงเวลาการเดินทาง ว่าผู้พักอาศัยใช้เวลาช่วงไหนออกไปทำ ธุระ และช่วงไหนจะกลับเข้ามายังสถานที่พัก

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

จากการที่ได้เริ่มเก็บข้อมูล คือเดือนตุลาคม จนถึงเดือนมกราคมนั้น ทำให้พบข้อจำกัดของการเก็บ ข้อมูล ดังนี้

5.3.1 กลุ่มประชากรต้องการความเป็นส่วนตัวสูง และบางครั้งเรือนมมีการวางแผนการใช้ชีวิต เพื่อการท่องเที่ยวในแต่ละวันไว้แล้ว การนัดหมายกับผู้พักอาศัย ผู้วิจัยทำได้นือนำเอกสารขอทำการสัมภาษณ์ไป ไว้ในกล่องรับจดหมายของผู้พักอาศัยเท่านั้น หากผู้พักอาศัยยินยอมตอบรับการเข้าไปขอสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจึง สามารถเข้าไปสัมภาษณ์ได้ ฉะนั้นหากผู้พักอาศัยไม่ยินยอมให้การสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถไปบังคับ ได้

5.3.2 อุปสรรคทางด้านภาษา เนื่องจากผู้พักอาศัยบางส่วนไม่ได้สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ แต่สื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่นคือภาษาสวิตส

5.3.3 กลุ่มประชากรที่ได้จองที่พักไว้ ยังไม่ได้เดินทางเข้ามาพักในช่วงที่ทำการศึกษา โดย ปัจจุบัน มีผู้เข้ามาพักอาศัย 29ครัวเรือน

5.3.4 ด้านระยะเวลาการพักอาศัย เนื่องจากบางครั้งเรือนมที่เข้าพักเป็นระยะเวลา 1เดือน แต่ การพักอาศัยที่ไม่ได้อยู่อาศัยทุกวัน และได้ทำการวางแผนการท่องเที่ยวและกิจกรรมไว้แล้ว ทำให้ผู้พักอาศัย บางครัวเรือนไม่สะดวกที่จะให้ทำการสัมภาษณ์ จึงขอทำแบบสอบถามแทน และช่วงเดือนธันวาคม ผู้พักอาศัย บางส่วนจะเดินทางกลับประเทศของตนเองไปฉลองงานเทศกาลวันคริสมาสที่บ้านเมืองของตนเอง ทำให้มีผู้พัก อาศัยบางส่วนไม่มีเวลามาให้ข้อมูล

5.3.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เนื่องจากผู้พักอาศัยที่เข้าพักจะเข้ามาพักอาศัยในช่วง ระยะเวลาประมาณปลายเดือนตุลาคม - เดือนกุมภาพันธ์ (high season) แต่จะยังมีผู้อาศัยอยู่บ้างในเดือน มีนาคม-เมษายน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ประเทศแถบสแกนดิเนเวียนเป็นฤดูหนาว และอากาศหนาวมาก กลุ่ม ประชากรดังกล่าวจึงหนีความหนาวเย็นของภูมิอากาศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวพักผ่อนในประเทศไทย ซึ่งหากพ้น ช่วงเวลาดังกล่าวไปแล้ว จะมีจำนวนประชากรในพื้นที่น้อยมาก ผู้วิจัยเคยเดินทางไปช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว (low season) มีผู้พักอาศัยเพียง 1ครัวเรือน เท่านั้น

5.3.6 การเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล และการสำรวจพื้นที่ ผู้วิจัยต้องอยู่ในกฎระเบียบของทาง โครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ ทำให้ไม่สามารถจะเข้าไปรบกวนผู้พักอาศัยได้โดยตรง ต้องรอให้ผู้พักอาศัยตอบ รับและอนุญาตให้เข้าทำการสัมภาษณ์

5.3.7 การออกไปทำกิจกรรมบางอย่างภายนอกโครงการสแกนดินเนเวียน วิลเลจ ผู้วิจัยไม่สามารถจะติดตามไปได้ด้วยทุกครั้ง เนื่องจากเป็นการรบกวนและผู้ที่พักอาศัยรู้สึกไม่เป็นส่วนตัว

5.3.8 เรื่องข้อมูลการบริหารงานด้านการขาย และการตลาด อาทิเช่น ราคาขาย, ราคาให้เช่า, การทำการตลาด, สถานะการเงิน ฯลฯ ซึ่งข้อมูลส่วนนี้เป็นความลับของบริษัทไม่สามารถเปิดเผยได้

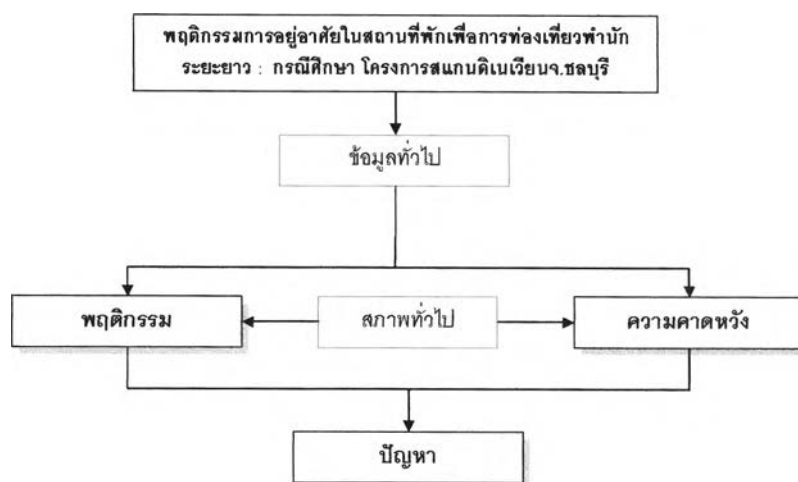
6. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากทำการรวบรวมการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการไปสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาทำการลงรหัสในข้อมูลที่ทำการสัมภาษณ์ และในแบบสอบถามทุกฉบับ และใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS มาช่วยในการวิเคราะห์ หาจำนวนความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage) หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สำคัญในรูปแบบของตาราง (Cross tab) ส่วนคำถามที่เป็นปลายเปิด จะทำการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อหาข้อสรุปของความคิดเห็นของผู้พักอาศัย

หลังจากทำการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อมูลสัมภาษณ์และแบบสอบถามแล้ว นำมาวิเคราะห์ประกอบเข้ากับข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อทำการประมวลสรุปผลการศึกษา และนำมาจัดรูปแบบตารางในโปรแกรม Excel เพื่อนำเสนอออกมาในรูปแบบของการบรรยาย ตาราง และแผนภูมิเพื่อการศึกษาเพื่อให้ข้อมูลมีความเหมาะสมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

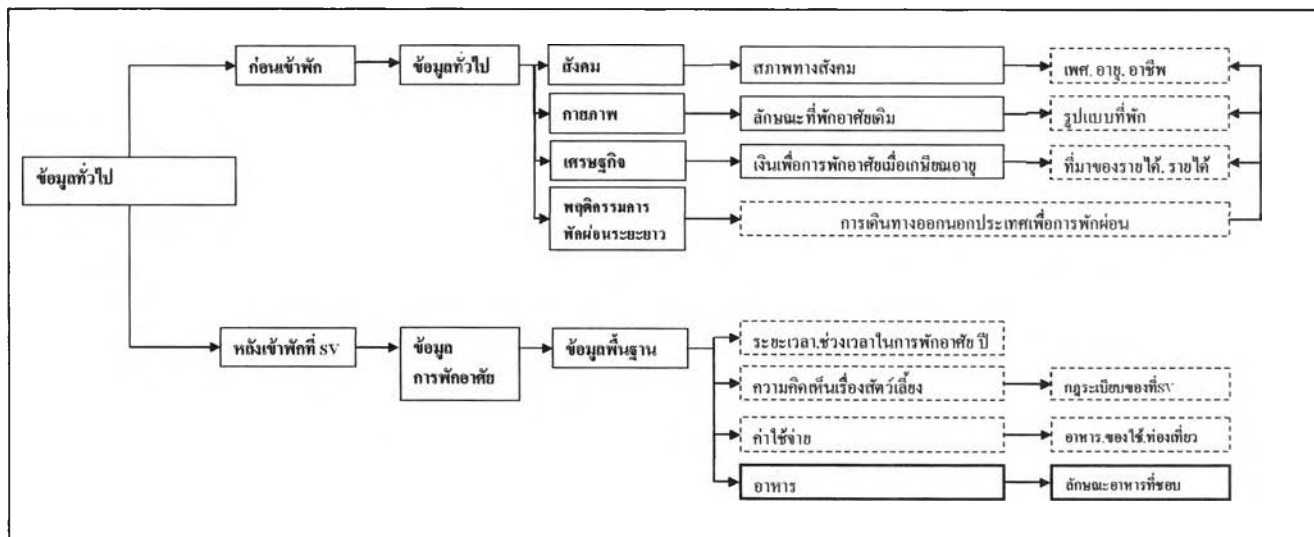
6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสังเกตการณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์การทำกิจกรรมของผู้พักอาศัยภายในโครงการ และกิจกรรมการของผู้พักอาศัยขณะออกไปข้างนอกโครงการ โดยนำมาวิเคราะห์และสรุปผลออกมา ทำให้ทราบช่วงเวลาที่ผู้พักอาศัยออกมาทำกิจกรรม, กิจกรรมที่ชอบทำในแต่ละช่วงเวลา โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ผสมผสานกัน เพื่อหาความสัมพันธ์ของช่วงเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ และรูปแบบการใช้ชีวิตเพื่อการพักผ่อนของผู้พักอาศัย

ผังการเก็บรวบรวมข้อมูล

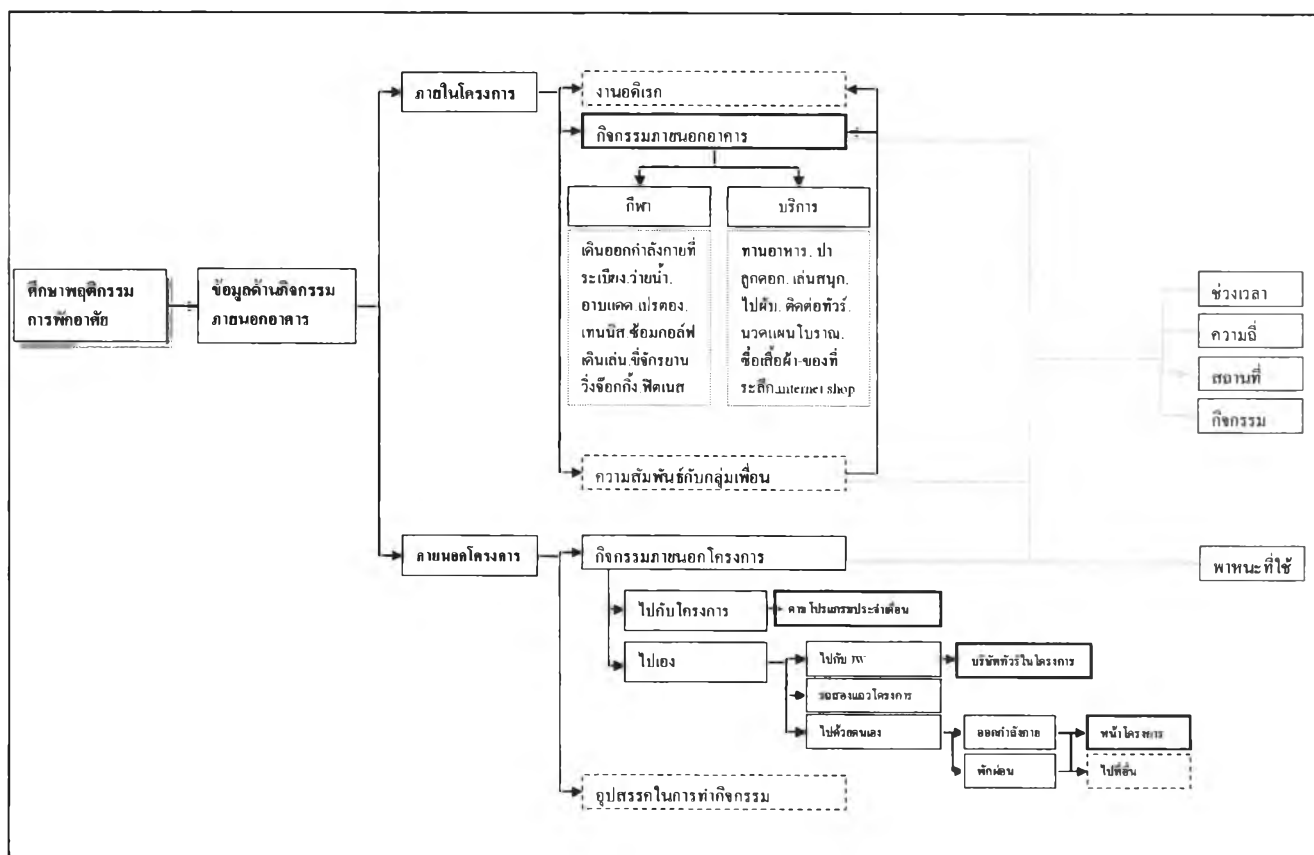


แผนภูมิที่ 4.2 แสดงผังการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาพรวม

ผังการเก็บรวบรวมข้อมูล (ต่อ)



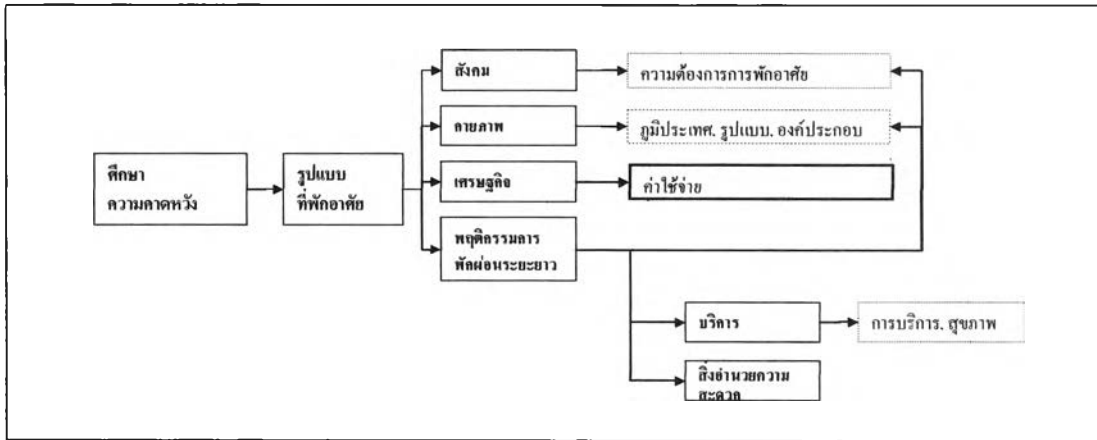
แผนภูมิที่ 4.3 แสดงผังการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องข้อมูลทั่วไป



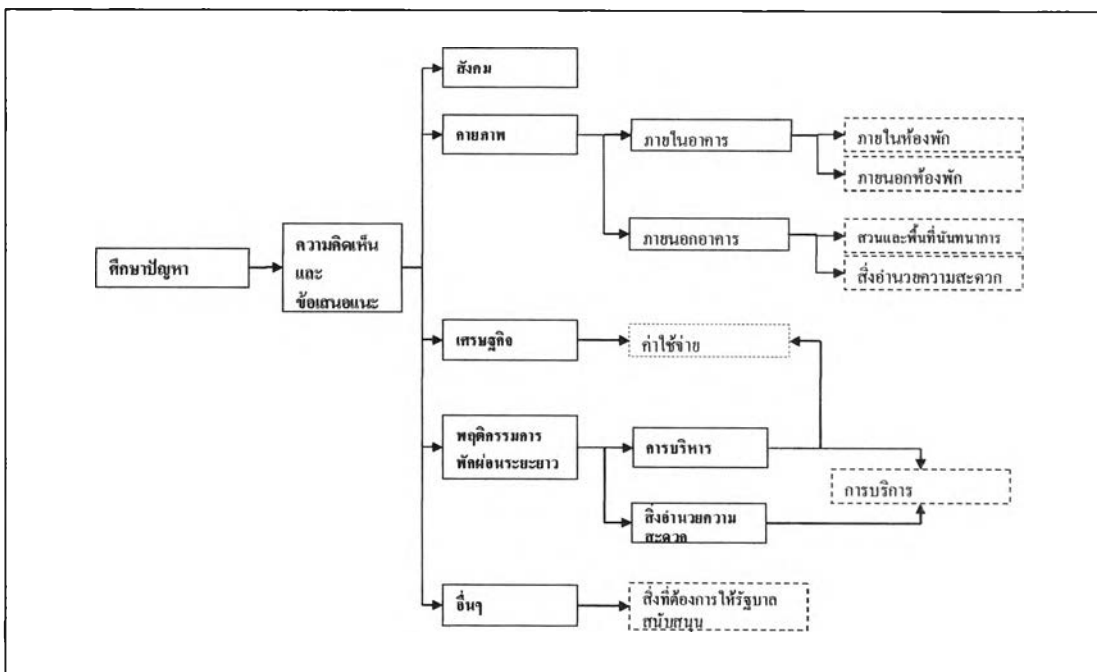
แผนภูมิที่ 4.4 แสดงผังการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องพฤติกรรม

สัญลักษณ์ [] ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม □ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์

ผังการเก็บรวบรวมข้อมูล (ต่อ)



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงผังการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องความคาดหวัง



แผนภูมิที่ 4.6 แสดงผังการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องปัญหา

สัญลักษณ์ [] ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม [] ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์