

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้คือ

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

3.1.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ศึกษาจากทฤษฎีและแนวคิดจากงานวิจัยต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับการทำวิจัยในครั้งนี้ และจัดลำดับเนื้อหาให้ครอบคลุม รวมถึงกำหนดเป็นโครงสร้าง (Structure Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นลักษณะลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวน 6 ข้อ รายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Nominal scale)

ข้อที่ 5 อาชีพ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 6 รายได้ เป็นคำถามปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการบริการ มีจำนวน 26 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ สามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละลำดับดังนี้

คะแนน	ความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสเกลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, 29)

ระดับเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับมาก
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ศึกษาจากทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ บทบาทของสื่อวิทยุที่มีอิทธิพลต่อการรับฟังของประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างกรอบในการวิจัย

2 สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม

3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญนอก เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) เสร็จแล้วนำเสนอคณะกรรมการ ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

3.3.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมและสร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะ ได้ทำการทดสอบเครื่องมือวัด ดังนี้

1 ความเที่ยงตรง (Validity)

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อคณะกรรมการและผู้เชี่ยวชาญภายนอก เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และภาษา ความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอคณะกรรมการตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำไปทดลองใช้

2 ความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Co efficiency) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9134

3.4 การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การจัดการข้อมูล

1. ตรวจสอบถึงความสมบูรณ์ (Checking) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และแยกส่วนที่ไม่สมบูรณ์ออก จนกว่าจะได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว
2. การนำมาใส่รหัส (Coding) คือ นำแบบสอบถามที่ได้นำมาลงรหัสหลังจาก การตรวจสอบแล้ว
3. การบันทึกข้อมูล (Data entry) หลังจากที่นำมาใส่รหัสเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำมาประมวลผลข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการวิจัยหาสมมุติฐานในการวิจัย

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - 1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
 - 1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรด โดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจ

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมุติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2
กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-
Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบ
สมมุติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY