

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนผู้ให้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรดังสูตรต่อไปนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2549 : 10)

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ  $n$  แทนจำนวนตัวอย่าง

$P$  แทนสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม  
โดยนำค่าสถิติในอดีตมาใช้แทนได้

$Z$  แทนความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05  
มีค่าเท่ากับ 1.96 (เชื่อมั่น 95% หรือผิดพลาด 5%)

$e$  แทนสัดส่วนในการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.5)^2} \\ &= \frac{0.5(0.5)(3.84)}{0.0025} \\ &= 384 \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณได้ 384 ดังนั้น เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นในแบบตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง

3. การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต คือ เลือกเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการคนใดก็ได้ ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต แต่ต้องมีคุณสมบัติตรงตามตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ในช่วงระยะเวลาเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ตอนด้วยกันดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการใช้วิธีการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพ โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะการให้คะแนนมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ Likert Scale ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นได้นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157) มีรายละเอียดดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

กำหนดหลักเกณฑ์และความหมายจากแบบสอบถามที่วัดได้ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่  
 ตรวจสอบให้คะแนนเป็นรายชื่อ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.  
 2536 : 156 - 157)

คะแนนเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาความเชื่อมั่น (Reliabilities) โดยนำไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ  $\alpha = 0.7746$

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบาช ซึ่งมีสูตรดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิรุตย์. 2546 : 206)

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

$\alpha$	หมายถึง	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
n	หมายถึง	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$S_i^2$	หมายถึง	ค่าความแปรปรวนรายข้อ
$S_t^2$	หมายถึง	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
$\sum S_i^2$	หมายถึง	ผลรวมของค่าความแปรปรวนรายข้อ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และได้ค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสมไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ชุด โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม 2549

การรวบรวมข้อมูล ได้กำหนดขั้นตอนในการรวบรวมไว้ดังนี้

1. แจกแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มเป้าหมาย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2. รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ผล

3. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows V.11.5) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์ บัญชา. 2540 : 40-49)

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test (Independent Sample) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน

5. ค่าสถิติ One-way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการด้วย ค่าสถิติ  $\chi^2$  : Test of independent โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า สัมพันธ์กัน หรือ ส่งผลต่อกัน หรือ แตกต่างกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการ แต่ถ้าผลการทดสอบ มีค่ามากกว่า 0.05 หรือ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กัน หรือ ไม่ส่งผลต่อกัน หรือ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

7. การทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง “ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” ซึ่งเป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.01 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าค่ามากกว่า 0.01 มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวกและทิศทางลบ ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2549 : 18)

ค่าสหสัมพันธ์	.01 - .20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	.21 - .40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	.41 - .60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	.61 - .75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.76 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์	.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก