

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรจากประชาชนผู้ใช้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 655,272 คน (ข้อมูล ณ ตุลาคม 2562 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2562) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนมีนาคม 2563 ผู้ศึกษาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, Taro.1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

จากสูตร n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{655,272}{1+655,272(0.05)^2} \\ &= 399.7 \end{aligned}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) กับประชาชนผู้ใช้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ให้ครบจำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความคิดเห็นของประชาชนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open - ended questionnaire)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย
2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบ แล้วนำมาเป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานศึกษาค้นคว้าตรวจสอบความเหมาะสมและนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและความเที่ยงตรงเรื่องเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้อง รูปแบบ แบบสอบถาม (Format) และใช้ภาษา (Wording) เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่มารับบริการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุมถึงผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและสามารถเก็บรวบรวมได้ครบทุกฉบับ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องปรากฏว่า สมบูรณ์ ถูกต้องทุกฉบับ
- 3.4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)
- 3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

เห็นด้วยมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว กำหนดเกณฑ์การให้ความหมาย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบราว (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปสถิตินี้ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับความคิดเห็นใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ T-test และ F-test โดยกำหนดนัยสำคัญในการทดสอบที่ระดับ 0.05 กรณีพบความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอโดยการพรรณนาความ