

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพหรือแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ โดยการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ และการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์จำนวนทั้งหมด 36,644 คน ต่อวัน (ข้อมูลสถิติ จากสำนักงานโครงการแอร์พอร์ตลิงค์ ประจำวันที่ 1-28 พฤษภาคม 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ จำนวน 400 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ .05 และทำการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร } n &= \frac{N}{1+Nc^2} \\ \text{เมื่อ } n & \text{ แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \\ N & \text{ แทน ขนาดของประชากร} \\ c & \text{ แทน ค่าความคลาดเคลื่อน (ในที่นี้ใช้ .05)} \\ \text{แทนค่าในสูตรจะได้ } n &= \frac{36,644}{1+(36,644 \times 0.05^2)} \\ &= 396 \\ &\approx 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในที่นี้คือ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ทั้ง 8 สถานี จำนวน 400 คน ในการกรอกแบบสอบถามทั้ง 400 ชุด

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

การกำหนดหลักเกณฑ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงก์ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) โดยเลือกจากกลุ่มผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ทั้ง 8 สถานี โดยทำการคัดเลือกในการสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นสถานีละ 1 คน เพื่อความหลากหลายทางความคิดเห็นและครอบคลุมต่อผู้ใช้บริการในทุกสถานี รวมไปถึงการได้มาซึ่งคำตอบที่ตรงตามวัตถุประสงค์ และเพื่อความสมบูรณ์ของการทำวิจัยครั้งนี้มีผู้สนใจในการให้ข้อมูลจำนวน 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้งสองประเภท ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) ลักษณะเป็นตัวเลขวมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 4 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับเงินเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์

ประกอบด้วยคำถามที่เป็นมาตราส่วน 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยผู้วิจัยใช้มาตราวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความพึงพอใจด้านราคา จำนวน 2 ข้อ

1. ความพึงพอใจด้านสถานที่ จำนวน 4 ข้อ

2. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 8 ข้อ
 3. ความพึงพอใจด้านบุคลากร จำนวน 4 ข้อ
 4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ
- โดยมีหลักเกณฑ์การให้ระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยกำหนดให้มีประเด็นคำถามหลัก ๆ ดังนี้

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 5 ด้าน ของประเด็นคำถาม คือ

1. ด้านราคา
2. ด้านสถานที่
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด
4. ด้านบุคลากร
5. ด้านกระบวนการ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม, แบบสัมภาษณ์

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ โดยศึกษาด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

จากนั้นนำมากำหนดกรอบแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 นายสิทธิชัย บุญเสริมสุข หัวหน้าสำนักงานบริหาร โครงการระบบรถไฟฟ้า

3.2 นายธีระยุทธ อินทรกลัศ หัวหน้าแผนกฝ่ายการเดินรถ

3.3 ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรผู้ให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8044 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจครั้งนี้ได้ให้ผู้ช่วยวิจัย 3 คน มาเป็นผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้อธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้อธิบายถึงรายละเอียดรวมไปถึงวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ให้กับผู้ช่วยในการเก็บแบบสอบถาม

1.2 ให้ผู้ช่วยวิจัย แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามแล้วเก็บแบบสอบถามเลย

1.3 จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด คิดเป็น 100.00%

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

2.1 แนะนำตัวกับผู้สัมภาษณ์ถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ว่าผู้วิจัยมีความต้องการจะศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

2.2 ผู้วิจัยส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ใช้บริการเพื่อแนวทางในการตอบคำถาม และเพื่อทราบถึงหัวข้อในการซักถามเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ตรงประเด็นที่ต้องการจะศึกษา

2.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants Interview) จำนวน 8 คน จากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ทั้ง 8 สถานี โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลา 10-15 นาที ต่อ 1 คน ด้วยตัวเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การแปลผล

เพื่อความสะดวกในการแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้เป็นแนวทางคือ

1. ในการแปลความหมายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ ใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น (ลือชัย วงษ์ทอง, 2551, หน้า 69)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 3/4 \\ &= 0.75\end{aligned}$$

2. เกณฑ์ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนแต่ละข้อเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.36-4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่แรกจนถึงขั้นสุดท้าย ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้หลักการตีความ (Interpretive Analysis) โดยมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

3.1 ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) โดยการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้อง หรือไม่ วิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้น จะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล จากการสัมภาษณ์ในเวลาที่แตกต่างกันเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

3.2 การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการอธิบาย ตีความ ขยายข้อความให้เข้าใจในเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ การเชื่อมโยงระหว่างในเชิงเหตุและผลตามวัตถุประสงค์การศึกษา โดยการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ให้บริการแอร์พอร์ตลิงก์

4. สรุปประเด็นสำคัญ และนำเสนอตามวัตถุประสงค์