

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) – เกาะลั่น” เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) – เกาะลั่น โดยผู้วิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- การสร้างเครื่องมือ
- การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) – เกาะลั่น โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,316 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านประชากรทางสังคม ได้แก่ เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) – เกาะลั่น

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) – เกาะลั่น โดยวัดความพึงพอใจใน 10 ด้าน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ

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

ซึ่งมีคำถามในการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

- (1) จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว
- (2) สภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ
- (3) จำนวนพนักงานประจำเรือ
- (4) ความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ
- (5) ความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือ
- (6) ความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ
- (7) ความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ
- (8) ความถี่ของเรือข้ามฟาก
- (9) ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก
- (10) ความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟาก
- (11) การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก
- (12) ความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทธา และเกาะล้าน
- (13) ความสุภาพและมีมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสาร
- (14) ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัทธา และเกาะล้าน
- (15) ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก
- (16) ภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารเรือข้ามฟาก โดยให้ผู้โดยสารเรือข้ามฟากตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น หรือโดยการสอบถามหรือสัมภาษณ์ จากข้อมูลคำถามโดยปฏิบัติตามนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวผู้โดยสารเรือที่เดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) – เกาะล้าน
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เวอร์ชัน 11.0 โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและแปลความตามลำดับขั้นโดย

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติดังต่อไปนี้
 - 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาความถี่ร้อยละ
 - 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งมีสูตรและมีเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
	\sum	หมายถึง	ผลรวมของคะแนน
	X_i	หมายถึง	คะแนนแต่ละจำนวน
	N	หมายถึง	จำนวนข้อมูล

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}}$$

S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X_i คือ ข้อมูล ($i = 1, 2, 3, \dots, N$)

\bar{X} คือ มัชฌิมเลขคณิต

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ