

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Suvey research) โดยมีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากร

ผู้ศึกษาอ้างอิงจากสถิติข้อมูลจำนวนประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2553 นำมาเป็นฐานกำหนดจำนวนประชากรเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 16,415 คน (ศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น. 2553 : 5)

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโรยามาเน่ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 25)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นใน

การศึกษาครั้งนี้ยอมรับให้เกิดขึ้นร้อยละ 0.05 แทนค่าในสูตรขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{16,415}{1 + 16,415(0.05)^2}$$

$$= 390.48$$

เพราะฉะนั้น จำนวนขนาดตัวอย่าง โดยคิดเป็นจำนวนเต็ม เท่ากับ 391 ราย

เมื่อได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามการศึกษาและอาชีพให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	อาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชาย	196	1. รับจ้าง	49
		2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49
		3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49
		4. นักเรียน/นักศึกษา	49
หญิง	195	1. รับจ้าง	49
		2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49
		3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49
		4. นักเรียน/นักศึกษา	48
รวม			391

จากนั้นผู้ศึกษา ให้เจ้าหน้าที่และผู้ช่วยเหลือแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภออัม্মิ สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น ซึ่งมี คุณลักษณะตรงตามที่จำแนกไว้ในตารางที่ 2 จนครบทุกหน่วยตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกออกเป็น 4 ด้าน รวม 30 ข้อ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 ข้อ
3. ด้านการอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีการของ ลิเคอร์ท (Likert) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น

วิธีการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

1. วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษามีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา โดยปรับปรุงจากผลงานของมณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69)

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น

2. การตรวจสอบเครื่องมือ

2.1 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงให้เหมาะสมถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.2 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและนิยามศัพท์ (Index of Item - Congruence หรือ IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.66 ขึ้นไป (ลิวน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539 : 249) โดยกำหนดให้

เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ + 1

ไม่แน่ใจ มีค่าเท่ากับ 0

ไม่เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ - 1

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

2.2.1 นางสาวบงกร ชัยนิตกุล ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสนามบินขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น คุณวุฒิ กศ.ม. (ภาษาไทย) ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและความถูกต้องของภาษา

2.2.2 ดร. ศิริบุญเอื้อ เหล่าชัย ครูวิทยฐานะชำนาญการ โรงเรียนสนามบินขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น คุณวุฒิ ป.ร.ด. (บริหารการศึกษา) ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ และการวัดผลประเมินผล

2.2.3 นายไกรสร กองฉลาด นายอำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น คุณวุฒิ ศศ.ม. (วิทยาการจัดการ) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไข แล้วหาค่า IOC ได้ค่าระหว่าง 0.66 - 1.0 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่มาขอรับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น จำนวน 40 คน โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก

กลุ่มอาชีพ ๆ ละ 10 คน ในแต่ละกลุ่มอาชีพจะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 5 คนเท่ากัน เพื่อทำการหาค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

2.4 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงนายอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภอยึม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น
2. ผู้ศึกษาและผู้ช่วยศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภอยึม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ตามโควตาที่กำหนดไว้ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนทันที จนครบจำนวน 391 ฉบับ
3. ในกรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติมผู้ศึกษาจะทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดการแปลความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยึม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

- ระดับคะแนน 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- ระดับคะแนน 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ระดับคะแนน 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับคะแนน 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ระดับคะแนน 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

1.1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ใช้ $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 ค่าอำนาจจำแนก ใช้

สูตรการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ \bar{x}_1 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 \bar{x}_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

1.3 ความเชื่อมั่น ใช้

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_1^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 S_1^2 = ผลรวมค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
 S_1^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่อง

ไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาประมวลผลข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (t -test) และจำแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F -test (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์แบบแจกแจงความถี่สำหรับคำถามแบบปลายเปิด และอธิบายลักษณะเป็นเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY