

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร หมายถึง ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร จำนวน 80 คน (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร. 2555 : 1)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

จังหวัด	งาน	ประชากร
ร้อยเอ็ด	งานขนส่ง	6
	งานตรวจเรือ	6
	งานทะเบียนเรือ	36
รวม		48
ยโสธร	งานขนส่ง	4
	งานตรวจเรือ	6
	งานทะเบียนเรือ	22
รวม		32

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จังหวัดและประเภทของงาน เป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร

ตอนที่ 3 ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

2.1 ศึกษานิยาม ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ร่างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากข้อ 2.1 ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร

2.3 สร้างแบบสอบถาม และนำเสนอคณะกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบ แก้ไขเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้อง

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อ 2.3 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้าน โครงสร้างด้านเนื้อหา โดยการหาค่า IOC (Index of Congruency) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

สอดคล้อง ให้คะแนน +1

ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0

ไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
แล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

- 1) นายวงศกร นราธาวา วุฒិการศึกษานิเทศศาสตร์บัณฑิต (น.บ)
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าสาขา โสธร ผู้เชี่ยวชาญด้าน
โครงสร้างและเนื้อหา
- 2) นายวินัย แสนมณี วุฒิการศึกษาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(ศษ.ม.)บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตำแหน่ง กรรมการการศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด
ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวิจัยและประเมินผลการศึกษา
- 3) ปรีดา ลามะนา วุฒิการศึกษาศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต (กศ.ค)บริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย เป็น
ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไข
แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจพิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับสำนักงาน
เจ้าท่าภูมิภาคสาขาอุบลราชธานี จำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อได้ระหว่าง
.2028 - .6172 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ของครอนบาค (Cronbach's Alpa Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ได้เท่ากับ
.8075

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค
สาขา โสธร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร เพื่อขอความร่วมมือในการ
แจกแบบสอบถามกับผู้รับบริการ
2. ผู้ศึกษาขอรายชื่อ ที่อยู่ผู้รับบริการ เพื่อส่งคำชี้แจงพร้อมแบบสอบถามกับ
กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้ศึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์ ความเป็นมา และประโยชน์ที่จะได้รับจาก

การศึกษา เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน

3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตาม จำนวน 80 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1 การจัดกระทำข้อมูล

1.1 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

1.2 นำแบบสอบถามมาลงรหัส และบันทึกคะแนน ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ และร้อยละ

2.2 การวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คำถามแบบประมาณค่า 5 ตัวเลือก คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ แปลผลวัดระดับความพึงพอใจตามหลักการของลิเคิร์ต(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 99) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

และนำมาแปลความหมาย กับเกณฑ์ประเมิน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.51-5.00
พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.51-4.50
พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.51-3.50
พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.51-2.50
พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00-1.50

2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาฯ โสธร จำกัดตามจังหวัดและประเภทงาน สถิติที่ใช้ คือ ใช้อยู่ละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีแจกแจงความถี่ จากนั้นใช้การอธิบายเชิงพรรณนาความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือ

1.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความน่าเชื่อถือ หรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าทั้งหมด โดยจะพิจารณายอมรับค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป (ไพศาล วรคำ. 2554 : 291)

1.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item total Correlation) ค่าประสิทธิภาพในการจำแนกคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนสูงกับผู้ตอบแบบสอบถามคะแนน โดยจะพิจารณาข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป

2 สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าร้อยละ เป็นสถิติที่นิยมใช้มาก เป็นการเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้น จะหาร้อยละ จากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101)

$$\text{จากสูตร } p = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (μ) หรือเรียกได้ชื่อหลายอย่าง เช่น ตัวกลางเลขคณิต คะแนนเฉลี่ย ฯลฯ กำหนดจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102)

$$\text{จากสูตร } \mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เป็นการวัดการกระจายที่ได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (เบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ย) มีสัญลักษณ์หลายแบบ หาได้จากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103)

$$\text{จากสูตร } \sigma = \sqrt{\frac{\Sigma (X - \bar{X})^2}{N-1}}$$

เมื่อ σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

Σ แทน ผลรวม

3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร จำแนกตามจังหวัดและประเภทงาน สถิติที่ใช้ คือ ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน