

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการประชาชนของ
สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ผู้วิจัยได้กำหนด
วิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชากรที่มาขอรับบริการ ในความรับผิดชอบ
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ในรอบปี 2545 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล
ที่มาใช้บริการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคล
ทั่วไปจำนวน 235 คน และเป็นนิติบุคคลที่มาขอรับบริการ จำนวน 48 คน รวมทั้งสิ้น 283 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม สัมฤทธิ์ผลการให้บริการประชาชน แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังต่อไปนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคคลทั่วไป ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 สัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อกีดกัน

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับนิสิตบุคคล ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 สัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

1. วิธีการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1 ศึกษาเกี่ยวกับผู้มาขอรับบริการในสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้ององค์การให้บริการประชาชน
- 1.2 ศึกษาเครื่องมือและเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถามเต็มสัมฤทธิ์ผลการให้บริการประชาชน เพื่อสอดคล้องกับเนื้อหาการวิจัย

2. วิธีการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทดสอบหาคุณภาพเครื่องมือที่สร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจพิจารณาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
- 2.2 นำแบบสอบถามผ่านกรรไกรแก้ไขปรับปรุง ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อและครอบคลุมในเรื่องที่จะวัด จำนวน 2 คน คือ
 - 2.2.1 นายวุฒิชัย จันทร์ธัญญา ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์
 - 2.2.2 ว่าที่ ร.ท.แก้ว เพ็งศรี ผู้อำนวยการกรมประมงศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์
- 2.3 นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ เสนอต่อขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย โดยผู้วิจัยแจ้งการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งและขอรับคืนด้วยตนเอง

การคัดกระทำข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ผู้วิจัยดำเนินการกับแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. คัดเลือกแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วตรวจสอบให้คะแนน

2. แบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีแยกสำหรับนิติบุคคลและบุคคลทั่วไป

3. แบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผล ในการให้บริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความวิชีของลิคอร์ท (Likert) โดยกำหนดระดับเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น	4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเป็น	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น	1

4. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมฤทธิผลของการให้บริการ โดยมาตราส่วนประมาณค่า ความวิชีของลิคอร์ท โดยกำหนดระดับเป็น 5 ระดับ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น	4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเป็น	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น	1

5. แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลการให้บริการประชาชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางจำนวนร้อยละ

2. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยตามวิธีของ เบส (Best, 1981 : 147 ; อ้างถึงใน กาญจนมา วิชาญ, 2544 : 99) โดยมีวิธีการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	คำถาม
1.00 - 1.49	อยู่ในเกณฑ์ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.50 - 2.49	อยู่ในเกณฑ์ไม่เห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง
3.50 - 4.49	อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก
4.50 - 5.00	อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การนำเสนอข้อมูล จะนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2. การศึกษาสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยตามวิธีของ จอห์น ดับเบิลยู เบส (John W. Best, 1981 : 147 ; อ้างถึงใน กาญจนมา วิชาญ, 2544 : 99) โดยมีวิธีการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	คำถาม
1.00 - 1.49	อยู่ในเกณฑ์ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.50 - 2.49	อยู่ในเกณฑ์ไม่เห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง
3.50 - 4.49	อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก
4.50 - 5.00	อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ และสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ วิเคราะห์โดยค่า t - test (Independent Sample t - test)

5. การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ และสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย

2. ค่าร้อยละ

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วัดการกระจายของข้อมูลทั้งหมด โดยหาว่าค่าคะแนนแต่ละตัวห่างจากค่าเฉลี่ยมากน้อยเพียงใด เป็นการวัดการกระจายรอบ ๆ ค่าเฉลี่ยจำนวน "ได้โดยเอาคะแนนแต่ละตัวลบด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนนชุดนั้น ค่าที่ได้เรียกว่าคะแนนเบี่ยงเบน (Deviation) ซึ่งจะมีค่าเป็นบวกหรือลบ การที่ข้อมูลแต่ละชุดมีค่าต่าง ๆ กันเรียกว่าข้อมูลมีการกระจาย ถ้าข้อมูลชุดนั้นประกอบด้วยค่าแตกต่างกันมากเรียกว่าข้อมูลมีการกระจายมาก ถ้าแตกต่างกันน้อยหรือมีค่าใกล้เคียงกันเรียกว่า ข้อมูลมีการกระจายน้อย ถ้าข้อมูลเท่ากันหมดเรียกว่า ข้อมูลไม่มีการกระจาย

4. t - test

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Buriram Rajabhat University