

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการในศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำนวน 183 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการในศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 183 คน คำนวณโดยใช้สูตร Yamane (1973, p.111) ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) และขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน ($\pm = 5\%$) จากประชากรเท่ากับ 0.05 หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปแจกให้กับผู้รับบริการภายในศูนย์ฯ คนละ 1 ฉบับ จนครบจำนวน 126 ฉบับ

สูตรของ Yamane

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{183}{1 + 183(0.05)^2}$$

$$n = 125.56 \text{ ตัวอย่าง}$$

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณและตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 126 ตัวอย่าง

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปแจกให้กับผู้รับบริการในศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี คนละ 1 ฉบับ จนครบจำนวน 126 ฉบับ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาทำการปรับปรุงคำถามให้สอดคล้องกับกรณีของผู้วิจัย คำถามมีลักษณะปลายปิด (closed - ended) และปลายเปิด (open - ended) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวนรวมทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบแบบ 5 ตัวเลือก และมีเกณฑ์การวัด ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และความครอบคลุมตามเนื้อหา ที่ต้องการศึกษา ตามวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยใช้สูตร

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

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความครอบคลุมตามที่ต้องการศึกษา ตามวัตถุประสงค์แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (index of item objective congruence : IOC) ได้ค่า IOC ในภาพรวม = 0.81

นำผลคะแนนที่รวบรวมคะแนนแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับผลความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจระดับดีมาก ความพึงพอใจระดับดี ความพึงพอใจระดับปานกลาง ความพึงพอใจระดับน้อย ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด โดยนำคะแนนข้างต้นไปใช้ในการอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี โดยมีเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนน (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจระดับดีมาก
3.50 – 4.49	หมายถึง ความพึงพอใจระดับดี
2.50 – 3.49	หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรีในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วารสาร บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และข้อมูลอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ซึ่งดำเนินการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแบบสอบถาม จากนั้นทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 126 ชุด แก่ผู้รับบริการภายในศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี และนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และสรุปผลการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ค่าทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลวิเคราะห์ โดยใช้ t - test และ F - test