

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบล บางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของการวิจัยแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบล บางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมัน การปิโตรเลียม แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

1.2 กำหนดกรอบแนวคิด สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบ

1.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ที่สถานีน้ำมัน ใกล้เคียงไทยเสรี

1.4 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน

1.5 นำผลจากการเก็บข้อมูลปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ มา

วิเคราะห์

ช่วงที่ 2 ขั้นตอนสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ
ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ผู้วิจัยร่างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ

2.3 จัดการสนทนากลุ่ม เพื่อนำรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
สลกบาตรบริการ ที่ร่างขึ้น นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน พิจารณา

2.4 ปรับปรุงแก้ไขร่างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตร
บริการ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบล
บางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน จำนวน 60 คน ระหว่างวันที่
15 – 20 ธันวาคม 2548

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน ระหว่างวันที่
15 – 20 ธันวาคม 2548

ช่วงที่ 2 ขั้นตอนสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ
ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ประชากรที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม เป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ซึ่งมี คุณสมบัติอย่างใด
อย่างหนึ่ง คือ ระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโทและ/หรือมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อย
กว่า 10 ปี โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1. นายพงษ์สวัสดิ์ พงษ์บุญญฤทธิ์ เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.สลกบาตรบริการ
ปตท.

2. นางกมลภรณ์ พงษ์บุญญฤทธิ์ เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.สลกบาตรบริการ
คาร์เท็กซ์

3. นายกำพล ปรารักษ์ศรีทอง เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.ศรีนครคลองขลุ
คาร์เท็กซ์

4. นายวรการ ปรารักษ์ศรีทอง เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.ศรีนครปิโตรเลียม PTT.

5. น.ส.สิรินาฏ กฤษภาภรณ์ เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.โค้งไฟไทยเสรี ปตท.

6. นายสิทธิพงษ์ กฤษภาภรณ์ เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก. โค้งวิไลไทยเสรี ปตท.

7. นายเศรษฐพล เปรมทวี เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด

(มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือ

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามปัญหาการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 10 ด้าน รวมทั้งสิ้น 26 ข้อ คือ

ด้านความเชื่อถือได้ จำนวน 2 ข้อ

ด้านการตอบสนอง จำนวน 3 ข้อ

ด้านสมรรถนะ จำนวน 3 ข้อ

ด้านการเข้าถึงบริการ จำนวน 3 ข้อ

ด้านความสุภาพอ่อนโยน จำนวน 3 ข้อ

ด้านการสื่อสาร จำนวน 2 ข้อ

ด้านความเชื่อถือ จำนวน 2 ข้อ

ด้านความมั่นคง จำนวน 2 ข้อ

ด้านความเข้าใจ จำนวน 3 ข้อ

ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ จำนวน 3 ข้อ

ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม จากการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมัน

2. การพัฒนาเครื่องมือ

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ในการสร้างเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอน โดยมีรายละเอียดในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถานีนํ้ามัน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบความคิดให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาการวิจัย

3. สร้างแบบสอบถาม ตามกรอบความคิดและให้ครอบคลุมขอบเขต เนื้อหาการวิจัยชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบ่งเป็นปัญหาด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ จำนวน 26 ข้อ โดยแปลความหมายของระดับสภาพปัญหา ดังนี้ (สำราญ มีแจ้ง, 2544 : 37) คือ

ระดับปัญหามากที่สุด คะแนนเท่ากับ 4

ระดับปัญหามาก คะแนนเท่ากับ 3

ระดับปัญหาน้อย คะแนนเท่ากับ 2

ระดับปัญหาน้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของข้อความ ความถูกต้อง และความเหมาะสมในการใช้ภาษา จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสมเหตุสมผลเชิงเนื้อหา ความถูกต้องและความเหมาะสมในการใช้ภาษา ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ธานี เกสทอง คณบดีคณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนัส มีศรีสวัสดิ์ รองหัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อวยชัย วยสุวรรณ อาจารย์ประจำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็นไว้ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัตถุประสงค์ข้อนั้น

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความวัตถุประสงค์ข้อนั้นหรือไม่

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่วัตถุประสงค์ข้อนั้น

6. นำผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence) เลือกเฉพาะข้อสอบที่มีค่า IOC ตั้งแต่ระดับ 0.66 ขึ้นไปไว้ใช้เป็นแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามแต่ละข้อ มีค่าดัชนีเท่ากับ 1.00 ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ใช้ได้มีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป (ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร. 2541 : 85)

7. นำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการและพนักงาน ในสถานีน้ำมัน หจก.โกล์โกล์ไทยเสรี ปตท. ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามแล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach) (บุญธรรม กิจปริดาภิสูทธิ์. 2543 : 199) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม 0.91

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

เป็นแบบบันทึกสรุปผลการสนทนากลุ่ม เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมัน สลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน โดยการประชุมสนทนากลุ่ม ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เชิญผู้เชี่ยวชาญร่วมประชุมสนทนากลุ่ม
2. ผู้เชี่ยวชาญประชุมให้ความคิด ข้อพิจารณา และข้อเสนอแนะ
3. จัดบันทึกการประชุม สนทนากลุ่ม เก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐาน
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ช่วงที่ 1 ปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ในการวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ (สำราญ มีแจ้ง, 2544 : 37)

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
3.51 – 4.00 หมายถึง	ระดับปัญหามากที่สุด
2.51 – 3.50 หมายถึง	ระดับปัญหามาก
1.51 – 2.50 หมายถึง	ระดับปัญหาน้อย
1.00 – 1.50 หมายถึง	ระดับปัญหาน้อยที่สุด

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลปัญหาที่ได้จากช่วงที่ 1 กำหนดรูปแบบในการแก้ไขปัญหา ผู้วิจัยร่างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ นำเข้าประชุมสนทนากลุ่ม โดยผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะ และให้ความเห็นชอบในร่างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ

สถิติที่ใช้

1. สถิติร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

