บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลากด้าน การจำหน่ายสลากและด้านการจ่ายเงินรางวัล รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะปัญหาและแนวทางปรับปรุงในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาขอใช้บริการกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ในรอบระยะเวลาการออกสลาก 1 งวด หรือภายใน 15 วัน ต่อเดือน โดยใช้ข้อมูลย้อนหลังของของการออกสลาก งวดประจำวันที่ 1 เมษายน 2551 ดังตาราง 1

ตาราง 1 สถิติจำนวนผู้มาใช้บริการที่ผ่านมา ในงวดประจำวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2551

งานบริการด้าน	จำนวนประชากรที่มาใช้บริการ (คน)
1. ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก	11,059
2. ด้านการจำหน่ายสลาก	12,211
3. ด้านการจ่ายเงินรางวัล	8,619
รวม	31,889

ที่มา : สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. 2551 : ออนไลน์

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากประชากรที่มาใช้บริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการในงวดประจำวันที่ 1 เมษายน 2551 ใช้สูตร การคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane) (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 81) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน ± 5 % ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความผิดพลาดจากจำนวนตัวอย่าง (0.05)

เมื่อแทนค่า $$n = \frac{31,889}{1+31,889(0.05)^2}$$

$$n = 395.04 \text{ หรือประมาณ } 396 \text{ คน}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือจำนวนผู้มาใช้บริการสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ใน 3 ด้าน โดยการเทียบหาขนาดที่เหมาะสมเพื่อกระจายข้อมูลตามสัดส่วน ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก	11,059	137
2. ด้านการจำหน่ายสลาก	12,211	152
3. ด้านการจ่ายเงินรางวัล	8,619	107
รวม	31,889	396

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้มาใช้บริการแต่ละด้าน จนครบจำนวน 396 คน ภายใน 1 งวดของการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionaire) สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

2. วิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารงานวิจัยและตำราให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้ 1) ดร.กิติมา ทามาลี 2) ดร.คีริมณี จรรยา 3) ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย

2.5 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Index of item-objective concurrence) โดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะลงความเห็น จากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาบันทึกแล้วหาค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ย

จากคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดประสงค์ จากการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญของข้อคำถามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล มีค่า IOC = 1

3. ลักษณะของแบบสอบถาม สำหรับผู้มาใช้บริการกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องวัดเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) โดยกำหนดเป็นคำถามปลายปิด 2 ตอน (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด 1 ตอน (Open-ended question) ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ใช้สอบถามความคิดเห็นของผู้มีใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลในฝ่ายต่าง ๆ โดยจัดทำแบบสอบถามออกเป็น 3 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการด้านรับชำระเงินค่าสลาก

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ ด้านจำหน่ายสลาก

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการด้านการจ่ายรางวัล

โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะการให้คะแนนมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert) ดังนี้

มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมากที่สุด	5	คะแนน
มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมาก	4	คะแนน
มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับปานกลาง	3	คะแนน
มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อย	2	คะแนน
มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วนำคะแนนมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543 : 156-157) ดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 - 4.19	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 - 3.39	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 - 2.59	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.79	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้มาขอใช้บริการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางปรับปรุงของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแนะนำแก้ไขแล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงตามโครงสร้างและเนื้อหาในคำถามแต่ละข้อหลังจากนั้นนำมาแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try - out) กับผู้มาใช้บริการ จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่ตัวอย่างที่จะใช้เก็บจริง เพื่อนำมาทดลองหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคำนวณหาความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้วิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 87) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นพบว่า

แบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการด้านรับชำระค่าสลากได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .966

แบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการด้านจำหน่ายสลาก ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .942

แบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการด้านจ่ายเงินรางวัลได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .905

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยตนเองส่วนหนึ่งและขอความร่วมมือจากพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้านที่ทำการวิจัย ช่วยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการ 1 คน เว้น 1 คน โดยสอบถามความสมัครใจในการตอบแบบสอบถามก่อน ถ้าผู้มาใช้บริการไม่ยินดีตอบจะข้ามไปและขอเก็บคนต่อไปและเว้น 1 คน เช่นเดิมจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลา 5 วัน คือ ในวันที่ 16-20 พฤษภาคม 2551

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

2. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) ใช้ในการอธิบายข้อมูลความคิดเห็นตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

3. การทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way analysis of variance) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งหากการทดสอบสมมุติฐานด้วยการทดสอบสมมุติฐานด้วยพบว่า มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different)