

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยได้กำหนดแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำนวน 383 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary study) ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจึงขอเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นผู้มารับบริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำนวน 8,542 คน (เก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2550 – 30 มิถุนายน 2550 ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 2550)

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้รับบริการของสำนักงานซึ่งเป็นประชากรแบบทราบค่าจำนวนประชากร จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (อิกินันท์ จันตะนี. 2550 : 81) ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย  $n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา  
 $e$  = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้  
 (โดยในการศึกษานี้กำหนดให้  $e = 0.05$ )

สำหรับการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะเป็นผู้รับบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี สามารถแสดงการแทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{8,542}{1 + 8,542 (0.05)^2} \\ &= 382.4 \\ &= 383 \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 383 ตัวอย่าง

3. การสุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 383 ตัวอย่าง ได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ในช่วงเดือนเมษายน ถึง เดือน กรกฎาคม 2551 ให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่คำนวณได้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทของเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม
2. วิธีสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้
  - 2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย
  - 2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารและตำราที่ศึกษาในวิชาสถิติและวิจัยทางธุรกิจ
  - 2.3 วิเคราะห์วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยแล้วสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนเพื่อใช้บริการ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด รวมจำนวน 45 ข้อ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

3.1 การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ ดร.กิติมา ทามาลี และรองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทร์ตะนิ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของแต่ละข้อคำถามและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 คน กับผู้มาใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach reliability coefficient alpha : 1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8642

4. ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้สร้างประเด็นคำถามขึ้นภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ที่กำหนดไว้ มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ภูมิลำเนา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Check list จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจ ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจ ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened-Ended Questions) เพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยขั้นที่ 1 ผู้วิจัยออกเก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปแจกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ณ จุดประชาสัมพันธ์

ขั้นที่ 2 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองพร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามให้ผู้กรอกแบบสอบถามทำให้ครบทุกข้อ

ขั้นที่ 3 นับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ เมื่อได้ข้อมูลครบ 383 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D) เพื่อใช้อธิบายการกระจายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่มกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One - Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม กับแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

กรณีพบ ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธี LSD (Fisher's least-significant different)