

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก บุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 769 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก บุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศัลยกรรมของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) จากสถิติข้อมูลผู้มารับบริการระหว่างเดือน พฤษภาคม- สิงหาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 769 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973 :737 ; อ้างถึงใน พัชกร ศาสนะสุพินธ์. 2547 : 40) จำนวน 263 คน โดยใช้สูตร

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (769 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

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

$$n = 263.13$$

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 263 คน

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการแบบกำหนดสัดส่วนแล้ว สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยการเก็บจากผู้มารับบริการซึ่งให้ผู้ช่วยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ให้หลังจากการรับบริการแล้ว ผู้วิจัยได้เลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งกลุ่ม ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวน 263 คน โดยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	132	50.19
1.2 หญิง	131	49.81
รวม	263	100
2. อายุ		
2.1 อายุ 30 ปี ลงมา	66	25.09
2.2 อายุ 31 - 40 ปี	66	25.09
2.3 อายุ 41 - 50 ปี	66	25.09
2.4 อายุ 51 ปีขึ้นไป	65	24.73
รวม	263	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	87	33.08
3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	88	33.46
3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	88	33.46
รวม	263	100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Beale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ที่มีกรให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดให้ในแต่ละข้อ มีคะแนนและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

- 1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
- 1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการแก้ไข วิเคราะห์ความตรงในด้านโครงสร้าง (Construct Validity) ด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้านการใช้ภาษา และด้านอื่นๆ ที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเห็นสมควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข จำนวน 3 ท่าน คือ
 - 1.3.1 นายสท้าน ศิริบุญย์ สารวัตรสุตถการ 8 วุฒิกิจการศึกษารัฐกิจมหาบัณฑิต ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา
 - 1.3.2 นายธงชัย มณีชาติ สารวัตรสุตถการ 7 ด้านสุตถการหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา
 - 1.3.3 นายจิรเดช กลิ่นบุบผา นายตรวจสุตถการ (ว) 6 ด้านสุตถการหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาตรวจสอบ แล้วนำไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศัลยกรรมของด่านศุลกากรมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 30 คน โดยเลือกหน่วยตัวอย่างกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา

1.5 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและทั้งฉบับ แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

1.6 เมื่อได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการศึกษา

2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิดจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ใน 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการบริการ ความพึงพอใจด้านข้อมูลทั่วไป ซึ่งคำถามทั้งหมด จำนวน 25 ข้อ มีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำนวน 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายค่าน สุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติของผู้มารับบริการที่ฝ่ายบริการศุลกากรของค่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549
2. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายค่าน สุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรผู้มารับบริการที่ฝ่ายบริการศุลกากรของค่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2549
3. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยที่ได้รับการอบรมเป็นอย่างดีแล้ว จำนวน 3 คน ในการช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้จำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มเพศ กลุ่มอายุ และระดับการศึกษา ของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของค่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการรวบรวมประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของค่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) \bar{X} ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

3. การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมกระดูกของจังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปรเพศชาย, หญิง) ใช้การทดสอบด้วย t-test

5. ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศัลยกรรมกระดูกของด้านศัลยกรรมกระดูกของจังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (J.Cronbach)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป โดยใช้สถิติ

2.1.1 ความถี่ (Frequency)

2.1.2 ร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมกระดูกของด้านศัลยกรรมกระดูกของจังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่าง อายุ ระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

2.4 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศของผู้รับบริการ (2 ตัวแปรเพศชาย, หญิง) ใช้การทดสอบด้วย t-test ส่วนอายุและระดับการศึกษา ใช้การทดสอบด้วย F-test

2.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการ
ศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย นำมาจัดเป็นกลุ่มแล้วนำมาสรุป
ในเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY