

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับบริการ 5 ประเภท ได้แก่ บริการยื่นแบบและรับเรื่อง บริการยื่นแบบภาษี บริการชำระเงิน บริการงานทะเบียนราษฎร และบริการบัตรประชาชน เฉลี่ยต่อเดือน รวมจำนวนทั้งสิ้น 306,956 คน (สถิติข้อมูลแผนกรวบรวมข้อมูลและสถิติ สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ดำรงตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2561 ถึง มิถุนายน 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับบริการยื่นแบบและรับเรื่อง บริการยื่นแบบภาษี บริการชำระเงิน บริการงานทะเบียนราษฎร และบริการบัตรประชาชน คำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 196, p. 1088) ได้กลุ่มตัวอย่าง 399 คน

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

โดย	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา = 306,956
	e	แทน	ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้ = 0.05)

$$n = \frac{306,956}{1+(306,956)(0.05)^2}$$

$$n = 399 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จึงเท่ากับ 399 คน

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 จัดกลุ่มเป็น 5 กลุ่ม ตามประเภทของงานบริการ ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างและคำนวณสัดส่วน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละงานบริการ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละงานบริการ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จจำแนกตามงานบริการ

ที่	งานบริการ	จำนวนประชากรทั้งหมด	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
1	บริการยื่นแบบและรับเรื่อง	76,008	99
2	บริการยื่นแบบภาษี	47,288	61
3	บริการชำระเงิน	47,493	62
4	บริการงานทะเบียนราษฎร	70,991	92
5	บริการทำบัตรประชาชน	65,126	85
	รวม	306,956	399

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการทั้ง 5 แผนก โดยกำหนดบัตรคิวที่ 1 เว้น 1 จนครบ 399 คน เป็นการสุ่มจากหมายเลขคิวของผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 16 ธันวาคม 2562 ถึง 16 มกราคม 2563

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยการนำทฤษฎี แนวคิดมาศึกษาค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อศึกษาในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จึงได้นำทฤษฎี และแนวคิด ตลอดจนบริบทที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และความพึงพอใจจากบทที่ 2 มาเป็นแนวคิดในการทำวิจัยในครั้งนี้ และนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close End) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้บริการ ประเภทของการบริการ เป็นแบบสอบถามให้เลือกรับตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close End) เกี่ยวกับความสะดวกและความปลอดภัยในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความถูกต้อง

แบบสอบถามนี้มีลักษณะของมาตราวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวทางการสร้างแบบวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยให้ความหมายแต่ละระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์ของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541, หน้า 23)

4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open – End) โดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

### การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไปทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นจำนวนข้อคำถาม 41 ข้อ ให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence = IOC) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 60) ดังนี้

ถ้าแน่ใจว่าคำถามสอดคล้องให้	+1
ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องให้	0
ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามไม่สอดคล้องให้	-1

สูตรหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence = IOC)

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

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถามใดมีค่าดัชนีของความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง เพราะผู้ทรงคุณวุฒิเห็นสอดคล้องกันว่าสามารถวัดความมุ่งหมายที่ตั้งไว้จริง ถ้าข้อคำถามใดมีค่า Index of Item – Objective Congruence น้อยกว่า 0.5 จะต้องตัดทิ้งหรือปรับปรุงใหม่ ในกรณีนี้ จากเครื่องมือข้อคำถาม 41 ข้อ ได้ตัดทิ้งเหลือข้อคำถาม จำนวน 32 ข้อจากนั้นผู้วิจัยปรับแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการสำนักงานเขตบางบอน จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202 – 204 อ้างถึงใน สิริชัย พงษ์วิชัย, 2543, หน้า 106 - 109) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.9426

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปที่สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย

2. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกับผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทตามหมายเลขคิวที่จับสลากได้ ให้กรอกแบบสอบถามทำการตรวจสอบและรับกลับคืน ใช้เวลาเก็บรวบรวมจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเวลา 1 เดือน ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 399 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

## การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการคำนวณหาสถิติเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) และเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสถิติอนุมานโดยใช้ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance: ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวแปร ซึ่งหากพบคะแนนเฉลี่ยทุกตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปหาความแตกต่างเป็นรายคู่ที่มีแตกต่าง โดยวิธีการทางสถิติของ Scheffe'

4. วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดมาหาค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้แนวคิดคล้ายคลึงกัน โดยการจําแนกค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และรายงานเป็นความเรียง