

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ระหว่างเดือน มีนาคม 2553 ถึง เดือน พฤษภาคม 2553 จำนวน 1,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- 2.1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ

2.2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 27 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้คำถามที่ชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9475

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง โดยการขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการ ให้ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมา จำนวน 278 คน และรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยวิธีการเก็บแบบสะดวกในช่วงระหว่างเดือน มีนาคม 2553 ถึง เดือน พฤษภาคม 2553 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 278 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของทุกชุดและนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test, F - test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ที่มาใช้บริการจัดหางานในสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง โดยใช้ค่า ความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t - test และ F - test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test, F - test, และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับ คะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร } SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$$

$$SD = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$\sum fx^2 = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

- t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
 \bar{x}_1, \bar{x}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่าง
 S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1, n_2 = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.

406)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- F = อัตราส่วนความแปรปรวน (variance ratio)
 MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

$$\text{สูตร } LSD = t\alpha \sqrt{MS_w \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

- LSD = Least Significant Difference
 t = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2