

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ประชากร
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

1. ผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวนประมาณ 8,000 คน คิดจากจำนวนผู้มารับบริการในเวลา 2 เดือน คือ เดือน ธันวาคม 2548 – มกราคม 2549 โดยเฉลี่ยวันละประมาณ 200 คน ซึ่งมาใช้บริการในวันราชการ 20 วัน/เดือน รวม 40 วันทำการ (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ 2547)
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนรถ จำนวน 15 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน จำแนกตามกลุ่มดังนี้

1. ผู้รับบริการ ด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 381 คน โดยคำนวณจากสูตร (Taro Yamane, 1973 :125) ดังนี้

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

$$n = \frac{8,000}{1 + 8,000 (0.05)^2}$$

$$n = 381$$

n หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05

2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนรถ จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามผู้รับบริการ มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

- 1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ และปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ
- 1.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย
- 1.3 สร้างแบบสอบถามให้ข้อความครอบคลุมประเด็นที่ต้องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความโปร่งใส
- 1.4 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความกับเนื้อหาแต่ละด้าน
- 1.5 นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

2. แบบสอบถามด้านกระบวนการและบุคลากร มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

- 2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ และปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ
- 2.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย
- 2.3 สร้างแบบสอบถามให้หัวข้อคำถามครอบคลุมประเด็นที่ต้องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ประกอบด้วย จิตสำนึกการให้บริการที่ดี และความรู้ความสามารถ
- 2.4 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความกับเนื้อหาแต่ละด้าน
- 2.5 นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

ตารางที่ 4 แสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

มิติต่างๆ	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูล	การหาคุณภาพของเครื่องมือ
1. ด้านผู้รับบริการ	แบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น
2. ด้านกระบวนการ	แบบสอบถาม	เจ้าหน้าที่	ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น
3. ด้านบุคลากร	แบบสอบถาม	เจ้าหน้าที่	-
4. ด้านการเงิน	-	เอกสาร	-

3. วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 ความเที่ยงตรง (Validity) เชิงเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และผู้วิจัยพิจารณาเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาใช้ และปรับปรุงข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ทำให้ได้แบบสอบถามฉบับที่ 1 จำนวน 34 ข้อ ด้านความสะอาด 15 ข้อ ด้านความรวดเร็ว 7 ข้อ ด้านความเสมอภาค 5 ข้อ ด้านความโปร่งใส 7 ข้อ แบบสอบถามฉบับที่ 2 จำนวน 25 ข้อ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8 ข้อ ด้านการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ข้อ ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน 2 ข้อ ด้านจิตสำนึกการให้บริการที่ดี 5 ข้อ ด้านความรู้ความสามารถ 5 ข้อ

3.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธี Cronbach สำหรับแบบสอบถามฉบับที่ 1 ด้านผู้รับบริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = 0.8654 และแบบสอบถามฉบับที่ 2 ด้านกระบวนการและด้านบุคลากร ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = 0.9181

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 5 แสดงรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูล

วัตถุประสงค์	วิธีการเก็บข้อมูล	ผู้ให้ข้อมูล	ผู้เก็บข้อมูล	ระยะเวลา
1. ศึกษาสภาพการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	ศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	ผู้วิจัย	ธันวาคม 2548 - มกราคม 2549
2. ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ในมุมมอง 4 ด้าน คือ - ด้านผู้รับบริการ - ด้านกระบวนการ - ด้านบุคลากร - ด้านการเงิน	ประเมินโดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่ 1 ด้านผู้รับบริการ ประเมินด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความโปร่งใส แบบสอบถามชุดที่ 2 ด้านกระบวนการและบุคลากร ประเมินด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน จิตสำนึกการให้บริการที่ดี และความรู้ความสามารถ	ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่	ผู้วิจัย	ธันวาคม 2548 - มกราคม 2549
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	สนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	เจ้าหน้าที่และตัวแทนผู้รับบริการ	ผู้วิจัย	ธันวาคม 2548 - มกราคม 2549

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาการศึกษาสภาพการดำเนินงาน ผู้วิจัยจะประมวลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา โดยการศึกษาจากเอกสารสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาวะมรณต์ในปัจจุบัน แล้วสรุปผลการศึกษา

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจะประมวลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการประเมินประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินระดับประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

1.00 – 1.50 ระดับ น้อยที่สุด

1.51 – 2.50 ระดับ น้อย

2.51 – 3.50 ระดับ ปานกลาง

3.51 – 4.50 ระดับ มาก

4.51 – 5.00 ระดับ มากที่สุด

3. การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อเสนอยุทธศาสตร์ ผู้วิจัยจะประมวลข้อเสนอ การพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนและภาวะมรณต์ จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) จะทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ร่วมกับเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนและภาวะมรณต์ที่มีประสิทธิภาพในอนาคต