

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำนวนประชากรได้มาจากผู้มาติดต่อในปี 2549 จำนวน 2,522 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ กำหนดที่ร้อยละ .5

โดยแยกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแทนค่าในสูตร ดังนี้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,522}{1 + 2,522(0.05)^2}$$

$$n = 345.24$$

$$= 346$$

ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างให้เพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คือ เพศชาย จำนวน 173 คน เพศหญิง จำนวน 173 คน และใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ในด้านต่าง ๆ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)
ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุก
ข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึง
พอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของ
อาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน
การรับบริการ และปรับจากแบบสอบถามของ รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : 83-85)

2.1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของ
การวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.1.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ
แก้ไขข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมถูกต้องของแบบสอบถาม

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตาม ข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน
ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิง โครงสร้าง (Construct validity) และ
ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วนำ
ข้อเสนอแนะ มาปรับปรุง แก้ไข แบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายอุปกรณ์ ดีเสมอ วุฒิการศึกษา ร.ป.ม. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

2. นายกุศล ศรีสารคาม วุฒิการศึกษา กศ.ม. (วัดผลการศึกษา)
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนพลาญชัยพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. นายสมชาย วงศ์เพชรศรี วุฒิการศึกษา กศ.ม. (หลักสูตรและ
การสอน) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งครูชำนาญการ โรงเรียนขัติยะวงษา อำเภอเมือง จังหวัด
ร้อยเอ็ด

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน

2.1.6 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try-out) เพื่อหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างรายข้อและรวมทุกข้อ (Item-Total Correlation) เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ 35 ข้อ ($.243 \leq r \leq .794$) แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข

2.1.7 เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข

2.1.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว ไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ช่วยแจกแบบสอบถาม เมื่อมีผู้มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยอธิบายให้ทราบถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม และกำหนดให้แจกแบบสอบถาม เพศชาย 173 คน เพศหญิง 173 คน และจัดเก็บแบบสอบถามคืนทันทีหลังจากผู้มารับบริการตอบแบบสอบถามเสร็จ โดยผู้วิจัยได้เริ่มแจกและเก็บแบบสอบถามเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2550 และสามารถเก็บแบบสอบถามได้ครบตามจำนวน เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ปรากฏว่าครบถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืน
- 4.2 นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาลงรหัสและบันทึกคะแนนแต่ละข้อลงในแบบลงรหัส (Coding form) ดังนี้

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

หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 10)

ช่วงคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

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

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ t -test (Independent Samples) และ F -test (One-Way ANOVA)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การบรรยายวิเคราะห์เนื้อหา และแจกแจงความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการ ใช้สถิติ ความถี่ และร้อยละ
2. การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง และช่วงเวลารับบริการ ใช้การทดสอบด้วย t -test (Independent Samples)
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุ และระดับการศึกษา ใช้สถิติ F -test (One-Way ANOVA)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY