

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ( Population ) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามย้อนหลัง 3 เดือน ตั้งแต่เดือน มกราคม 2552 ถึง เดือน มีนาคม 2552 จำนวนทั้งหมด 503 คน ได้แก่

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ย้อนหลัง 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2552 ถึง มีนาคม 2552 รวมทั้งรวม 503 คน โดยผู้วิจัยนำมาเป็นฐานข้อมูลในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 224 ผู้วิจัยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 224 เป็นการสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลาก โดยใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane)

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

$n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ค่าสัดส่วนตัวอย่างแตกต่างไปจากค่าสัดส่วนของประชากร ไม่เกิน 0.05

เมื่อขนาดกลุ่มตัวอย่าง ( $N$ ) ทั้งหมดเท่ากับ 503 คน ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามย้อนหลัง 3 เดือน ตั้งแต่ เดือนมกราคม

2552 ถึง เดือน มีนาคม 2552 เมื่อขนาดของประชากร (N) เท่ากับ 503 คน และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 แทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$n = \frac{503}{1 + (503 \times (0.05)^2)}$$

$$= 224$$

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางด้านทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

### 2. วิธีการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยในแต่ละข้อมีคะแนน เป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด) ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการ สร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
2. กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้ เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
3. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมถูกต้องของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตาม ข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยให้ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC : (Index of item objective congruence) ตามวิธีของ โรวินेलลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- + 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 = ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญไปคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

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

R คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แล้วนำข้อคำถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญที่มีผลการประเมินอยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 ซึ่งเป็นข้อคำถามที่เหมาะสมมีความเที่ยงตรง และสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์ มาเป็นข้อคำถาม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

4.1 นายศักดิ์ภู เจนจัดการ วุฒิกการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง นิติกร ระดับ 7 ว. องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

4.2 นายสุวัฒน์ชัย สุนาพรรณ วุฒิกการศึกษา กศ. ม ภาษาไทย ครุวิทยาฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนท่าขอนยางพิทยาคม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

#### 4.3 นางดวงเดือน บุญไชย วุฒิการศึกษา กศ. ม (การวัดผลการศึกษา)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและระเบียบวิธีวิจัย ค่า IOC รวม 0.84

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่ง เพื่อขอความเห็นชอบ

6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ได้แก่ ประชาชน ที่เป็นผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) ได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.95 และหาค่าอำนาจจำแนก โดยวิธี Item-total Correlation มีค่าตั้งแต่ 0.54 – 0.68 และเมื่อแยกเป็นแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าอำนาจจำแนก 0.59 - 0.63 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอำนาจจำแนก 0.64 - 0.68 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอำนาจจำแนก 0.54 - 0.58 ตามลำดับ

7. จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูล

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถาม ทางไปรษณีย์แบบตอบรับ จากการจับสลากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 224 คน โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2552 รวมใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน

3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคน แต่ในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้สถิติพื้นฐาน คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ศึกษาลักษณะการกระจายของข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐาน เลขคณิต (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ ใช้สถิติ *t-test* และ *F-test* (One - Way ANOVA)

3. การวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางการให้บริการงานด้านทะเบียน พาณิชยกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ใช้การอภิปรายเชิงพรรณนาในการแจกแจงความถี่