

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ กำหนดวิธีการศึกษาตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการ ศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย โดยใช้ จำนวนประชากรผู้มาติดต่อในปี 2552 เป็นฐาน มีจำนวน 2,522 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,522}{1 + (2,522)(.05^2)}$$

$$n = 345.24 \text{ คน}$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม จึงเพิ่มเป็น 346 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กล่าวคือ ให้ผู้ช่วยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย โดยกำหนดเวลาดังแต่ 09.00-16.00 น. ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนเดินทางมาติดต่อขอรับบริการเป็นระยะทั้งเช้าและบ่าย ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ช่วยผู้ศึกษาได้อธิบาย ชี้แจง ในการขอความอนุเคราะห์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จนสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ของจดทะเบียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษากำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการ และปรับจากแบบสอบถามของยุทธศาสตร์ กระพีร์ศักดิ์ (2550 : 93-96)

2.2 กำหนดขอบเขต และเนื้อหาของคำถาม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง โดยได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะทุกประเด็น

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.2.3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และการวัดผลประเมิณผล โดยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : ค่า IOC) โดยกำหนดค่าความสอดคล้อง ดังนี้

สอดคล้อง มีค่า = +1 ไม่แน่ใจ มีค่า = 0 ไม่สอดคล้อง มีค่า = -1

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

1) นายมนตรี หมวกไสว วุฒิการศึกษา ร.ป.ม. ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นายอมร ไชยคำหาญ วุฒิการศึกษา ค.บ. (ภาษาไทย) ค.ม. (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลบ้านคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นายจรูญ จิตรักษ์ วุฒิการศึกษา Ed. D. (Education Administration) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมิณผล

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถาม (ทุกข้อมีค่า IOC = 1) ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน โดยผู้ศึกษาได้บันทึกชื่อของกลุ่มที่ถูกทดลองไว้เพื่อไม่ให้ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่าง

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try out) ไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .897

3.3 พิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ และได้นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรอง จากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษา 3 คนที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ช่วยแจกแบบสอบถาม โดยมีวิธีการคือ เมื่อผู้มาขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ รับบริการเสร็จแล้ว ผู้ช่วยผู้ศึกษาได้ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยอธิบายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และวิธีการตอบแบบสอบถาม เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จ ขอเก็บแบบสอบถามคืนทันที ซึ่งสามารถเก็บแบบสอบถามได้ครบตามจำนวน เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2553

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนปรากฏว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำแบบสอบถามลงรหัส ตามแบบการลงรหัส (Coding form)
2. กำหนดค่าคะแนนแต่ละข้อ ดังนี้(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

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

3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด หนองคาย ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ใช้สถิติ การทดสอบ t -test (Independent Samples)
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุ ระดับการศึกษา และ ประเภท ธุรกิจที่จดทะเบียนใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F -test : One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์พาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ใช้การแจกแจงความถี่และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)