

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาระเบิดสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียน พาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม โดยจำนวนประชากรได้มาจากผู้มาติดต่องานทะเบียนพาณิชย์ เมื่อปี 2553 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 – 30 มิถุนายน 2553 จำนวน 455 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้ใช้หากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

โดยแยกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแทนค่าในสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{455}{1 + (455)(.05^2)} \\
 &= \frac{455}{1 + (455)(.0025)} \\
 &= \frac{455}{1 + 1.138} \\
 &= 212.62 \\
 &= 213
 \end{aligned}$$

ผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 212.62 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้ปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 213 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก โดยเขียนชื่อประชากรทั้งหมดลงในกล่องจำนวน 213 ใบ จากนั้นจะดำเนินการจับสลากรายชื่อขึ้นมาครั้งละ 1 ใบ แล้วบันทึกรายชื่อดังกล่าวไว้ และใส่สลากกลับคืนในกล่องเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน ดำเนินการตามขั้นตอนนี้จนครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่จับสลากได้รายชื่อเดิมก็จะใส่ลงคืนและดำเนินการจับใหม่

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อทราบระดับความคิดเห็นพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม รวม

4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีการของลิเคิร์ต ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนม จำนวน 4 ข้อ

## 2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือศึกษา ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปรับจากแบบสอบถามของ ยุทธศาสตร์ กระพีลัตย์

2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงทางโครงสร้าง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา รูปแบบ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item Objective Congruence) ดังนี้ สอดคล้อง = +1 ไม่แน่ใจ = 0 ไม่สอดคล้อง = -1 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

2.4.1 นายสมชอบ นิติพจน์ วุฒิการศึกษาปริญญาเอก ด้านสังคมศาสตร์ (Social Sciences) Magadh University, India. และปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ตำแหน่ง นายกองค้การบริหาร ส่วนจังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.4.2 นางจิราพร รongเมือง วุฒิการศึกษา ศษ.บ. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านสำราญ ตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัด นครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.3 นางสาววิไลภรณ์ รัตนสีหา วุฒิการศึกษา ศศ.ม. ตำแหน่ง นักบริหาร งานคลัง ระดับ 7 สังกัดกองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดประเมินผล

2.5 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและเพื่อพิจารณา ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยผู้ศึกษานำข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .05 ขึ้น ไปเป็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งปรากฏว่าทุกข้อมีค่า IOC เฉลี่ย มากกว่า .50

2.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try- out) กับประชาชนที่มาใช้บริการของ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทุกฉบับ โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิแอลฟา ของ ครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการ ปกครองมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เพื่อ ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการจาก สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
2. ผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถามจำนวน 2 คน แบบสอบถามจะแจกให้ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การ

บริหารส่วนจังหวัดนครพนม หลังจากที่ได้รับบริการแล้ว โดยอธิบายให้ทราบถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนทันทีหลังจากตอบแบบสอบถามเสร็จ โดยเริ่มแจกตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2553 และเก็บแบบสอบถามได้ครบจำนวน 213 ฉบับ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2553

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษา ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งมีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม ได้มาลงรหัสและบันทึกคะแนนแต่ละข้อลงในแบบการลงรหัส (Coding form) ให้คะแนนระดับความพึงพอใจแต่ละข้อคำถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 110)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

3. นำแบบสอบถามที่ได้ลงรหัสไว้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00      หมายความว่า      มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50      หมายความว่า      มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50      หมายความว่า      มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50      หมายความว่า      มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50      หมายความว่า      มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการ ใช้สถิติการแจกแจงความถี่และร้อยละ
2. การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ ใช้สถิติ  $t$  - test
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุ และระดับการศึกษา ใช้สถิติ  $F$  - test (One-way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ของฟิชเชอร์
5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และการพรรณนาความ

