

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
 - 2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
 - 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
 - 2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ในช่วงวันที่ 1 ธันวาคม 2553 - 28 กุมภาพันธ์ 2554

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรกรณีไม่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรไว้อย่างชัดเจน (Infinite population) จึงใช้สูตรเพื่อคำนวณตัวอย่าง (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2549 : 35) ดังนี้

$$\text{โดย } S = 1.96 \text{ (สำหรับความเชื่อมั่น 95\%)}$$

$$D = 0.07 \text{ (คลาดเคลื่อนได้ 7\% หรือ } = 0.07)$$

$$n = \frac{3.84(.07)^2}{(1.96)^2}$$

$$N = \frac{1}{0.0048979} = 204.17$$

ในการศึกษาครั้งนี้คำนวณตามสูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 204.17 เนื่องจากผู้ศึกษามีความประสงค์จะเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มผู้ศึกษาจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 206 คน

2.2 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วผู้ศึกษาใช้การสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างหญิงและชาย 50 เปอร์เซ็นต์ คือ หญิง 103 คน และชาย 103 คน

2.3 จากนั้นผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ โดยขอความอนุเคราะห์ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน 206 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับคุณลักษณะของประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ ออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (R.A.Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างแบบสอบถามผู้ศึกษาคำเอนการดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอบเขต การศึกษาและองค์ประกอบที่จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้าง แบบสอบถามทั้งแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และ พิจารณาให้คำแนะนำสำหรับแก้ไขและปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของ แบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาและประเมิณผล โดยพิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congurence) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง = -1

ไม่แน่ใจ = 0

สอดคล้อง = +1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

3.1.1 นายเสงี่ยม เณียง วุฒิการศึกษา รป.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์)

ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิต ชำนาญการ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นางกฤษณา จันทสมบัติ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง

ครูชำนาญการพิเศษ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายสุุดใจ กองมะณี วุฒิการศึกษา กศ.ม. (วัดผลและประเมินผล)

ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

3.2 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่า IOC (Index of Congurence) ที่ค่า ดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67

3.3 นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและไปแก้ไข โดยผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปทดลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และหาค่าอำนาจแจกแจงรายข้อ โดยผู้ศึกษาเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเอง

3.4 นำแบบสอบถาม มาหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยวิธี Item – total Correlation ได้ค่าอำนาจระหว่าง 0.34 – 0.83 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบราค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.96 (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

3.5 นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จาก วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากการมาใช้บริการ เพื่อสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยแจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จำนวน 206 ชุด
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ทำการบันทึกคำตอบในแบบสอบถามเพื่อประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ในการรวบรวมประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามลงรหัสให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท์ (R.A.Likert) ให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

5 คะแนน	กำหนดให้	ระดับมากที่สุด
4 คะแนน	กำหนดให้	ระดับมาก
3 คะแนน	กำหนดให้	ระดับปานกลาง
2 คะแนน	กำหนดให้	ระดับน้อย
1 คะแนน	กำหนดให้	ระดับน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งกำหนดกฎเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายความว่า	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.00	หมายความว่า	ความพึงพอใจคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป คือ ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ คือ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ทดสอบด้วยสถิติ t-test (Independent Samples) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาอาจสามารถ จำแนกตาม อายุและอาชีพ ทดสอบด้วยสถิติ F – test (One – way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ พรรณนาความวิเคราะห์เนื้อหา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY