

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ที่มุ่งเน้นศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยกำหนด ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีเฉลี่ยต่อปี จำนวน 5,535 ราย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, สำนักงานทะเบียนพาณิชย์, 2551 ก : 25)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดได้จากการคำนวณตามสูตรของยามานะ (ยูทช ไกยวรรณ, 2548 : 79) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน

374 ราย

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

e แทน ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

การแทนค่า $N = 5,535$ หน่วย และ $e = 0.05$

$$\begin{aligned} n &= \frac{5,535}{1 + (5,535 \times (0.05)^2)} \\ &= 373.041 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ ≈ 374 หน่วย

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental) ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553

เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด เพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ คำถามเป็นแบบแสดงรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Check-List)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยครอบคลุมในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานแบบปลายปิด ให้เลือกตอบโดยใช้วิธีการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

ระดับความคิดเห็น ซึ่งเป็นมาตราวัดตามแบบของลิเคอร์ท์ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นดังนี้

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการประกอบด้วยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะนำไปปรับปรุงต่อการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้เขียนได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า ทบทวน และรวบรวมวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดเป็นตัวบ่งชี้และโครงสร้างของแบบสอบถาม และขอบเขตของเนื้อหา โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) เท่ากับ 0.9488 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 117) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายมานิต พจน์มนต์ปิติ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลวังเย็น

2. นางแสงเดือน หลักแดน ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

3. นางสาวสุริยงค์ เพิ่มนาม ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ว องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วทดลองใช้ (Try Out) (ยูทช ไกยวรรณ, 2548 : 134) กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครปฐม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) (ยูทช ไกยวรรณ, 2548 : 134) ได้ค่าความเที่ยง 0.9488

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ถึงนายก องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านความคิดเห็นของ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครปฐม

2. ผู้เขียนแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ช่วยแจกแบบสอบถาม เมื่อมีผู้มา รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยอธิบายให้ทราบถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม และจัดเก็บ แบบสอบถามคืนทันทีหลังจากผู้มารับบริการตอบแบบสอบถามเสร็จ โดยผู้เขียนได้เริ่มแจกและ เก็บแบบสอบถามเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 และสามารถเก็บแบบสอบถามได้ครบตาม จำนวน เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 ปรากฏว่าครบถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนจะทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและ ใช้สถิติการวิเคราะห์ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่ได้รวบรวมจำนวน 374 ฉบับ มาตรวจสอบความ สมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และลงรหัสของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลดังกล่าว ไปศึกษาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของการขอรับบริการ นำเสนอโดยตาราง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยและข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยครอบคลุมในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกและมีเกณฑ์แบ่งระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1986 : 182) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยครอบคลุมในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนองค์กร ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า T-test (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541 : 80) และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541 : 83-84) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 333)

6. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มหาความถี่