

### บทที่ 3



#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและ  
มัลคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและ  
มัลคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สอบถามความพึงพอใจ  
โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลคุเทศก์  
สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำนวน 297 ราย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า  
เที่ยวและมัลคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 และเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าเที่ยวและ  
มัลคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำนวน 5 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า  
เที่ยวและมัลคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560  
โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่างจากจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการในปี พ.ศ. 2558 จำนวนทั้งหมด  
1,140 ราย ซึ่งคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%  
ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้ในงานวิจัยในครั้งนี้ กำหนด  $e = 0.05$

แทนค่า

$$n = \frac{1,140}{1 + 1,140(0.05)^2}$$

$$n = 296.1$$

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 297 ราย โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 3 เดือน เฉลี่ยเดือนละ 99 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องตรวจสอบรายละเอียด เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2. นำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และคณาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบ กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 20 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวัดความเที่ยงจากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.9201

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 กระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่งถึงสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการสอบถามผู้ที่มาใช้บริการ

2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำนวน 5 ราย เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

4. จากนั้นรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ แปลผล สรุป และรายงานผลการวิจัยต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย

การประมวลและวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

|   |             |                 |
|---|-------------|-----------------|
| 5 | หมายความว่า | ระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายความว่า | ระดับมาก        |
| 3 | หมายความว่า | ระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายความว่า | ระดับน้อย       |
| 1 | หมายความว่า | ระดับน้อยที่สุด |

เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดสูตรต่อไปนี้

สูตรการกำหนดช่วงคะแนน

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ซึ่งจะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่ใช้สำหรับการแปลผล ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย   | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------|------------------|
| 4.21 – 5.00 | มากที่สุด        |
| 3.41 – 4.20 | มาก              |
| 2.61 – 3.40 | ปานกลาง          |
| 1.81 – 2.60 | น้อย             |
| 1.00 – 1.80 | น้อยที่สุด       |

3. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – way Anova ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำนวน 5 ราย เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการมาใช้ร่วมประกอบในการบรรยายสรุปผลการศึกษา

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลแล้วสร้างกรอบแนวคิดดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

## ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ที่อยู่
4. ระดับการศึกษา
5. ประเภทการขอรับบริการ
  - 5.1 ต่ออายุบัตร
  - 5.2 ทำบัตรครั้งแรก

## ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน  
ทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลคูเทศก์ สาขา

ภาคเหนือ เขต 1

1. ด้านกระบวนการบริการ
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัย

ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2559 - มีนาคม พ.ศ. 2560 รวมเป็นเวลา 7 เดือน