

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ประกอบการร้านค้าที่ขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 16,413 ร้านค้า (กรมสรรพสามิต. 2553 : ออนไลน์)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นร้านค้าที่ขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดจำนวนตัวอย่างจากจำนวนประชากร 16,413 ร้านค้า โดยการใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 125) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 ร้านดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$
$$n = \frac{16,413}{1+16,413 \times .05^2}$$
$$n = 390.48355$$
$$\approx 391 \text{ ร้าน}$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 391 ร้าน

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสุ่มแจกแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการร้านค้าที่อยู่ประจำร้านค้าและเคยมาใช้บริการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ซึ่งมีความพร้อมและสามารถให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 391 ร้าน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแยกตามอำเภอ ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการสุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามจำแนกตามอำเภอในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

อำเภอ	ผู้ต่อใบอนุญาตปี 2555	การสุ่มตัวอย่าง
พระนครศรีอยุธยา	4,050	97
ท่าเรือ	1,250	30
นครหลวง	1,476	35
บางปะหัน	818	19
ภาชี	912	22
วังน้อย	3,753	89
อุทัย	2,682	64
มหาราช	742	18
บ้านแพรก	730	17
รวม	16,413	391

ที่มา : กรมสรรพสามิต. 2555 : ออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีจำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check list) โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกลงในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนด จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภทของใบอนุญาตที่ต้องการขออนุญาต รูปแบบการขอรับใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ โดยให้ผู้ตอบคำถามทำเครื่องหมายถูกลงในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาต และการต่อใบอนุญาต ของร้านค้าที่ขออนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ประกอบด้วยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต เป็นลักษณะแบบเลือกตอบ 5 ระดับ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตั้งแต่ระดับ ปัญหามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาตามระดับมาตราวัด 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับปัญหามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตั้งแต่ระดับ ปัญหามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ มีคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Question) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ตลอดจนหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย
2. นำวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบข่ายหรือนิยามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม กรอบแนวคิดและนิยามศัพท์เฉพาะในบทที่ 1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเขียนข้อคำถามในแบบสอบถาม
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่างๆ และการแปลความหมายจากแบบสอบถาม เช่น การใช้เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ให้ครอบคลุมเนื้อหาและนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ภายใต้กรอบแนวความคิดการวิจัย (Conceptual framework)
4. สร้างข้อความของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัยและนิยามศัพท์ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ตลอดจนขอเสนอแนะ เพื่อให้ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมก่อนนำไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วในข้อ 4 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ ในการสร้างเครื่องมือเพื่อตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถาม ตรงประเด็นครอบคลุมเนื้อหาที่จะถามเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้ 1) รองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ต้นประยูร และ 3) ดร.กิติมา ทามาลี
6. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item objective/concurrence) โดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนที่ลงความเห็นในแบบสอบถามจากการพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วให้คะแนนตามข้อกำหนด ดังนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อพิจารณาว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 เมื่อพิจารณาว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

และมีเกณฑ์ในการพิจารณา คือ ถ้าค่า IOC ของข้อคำถามในข้อใดมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หมายความว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถนำมาใช้ได้ ถ้าค่า IOC ของ

ข้อคำถามในข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 หมายความว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป จากสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum \chi}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์

$$\sum \chi = \text{ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$\text{และได้ค่า IOC} = 1$$

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อ 6 มาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและสมบูรณ์อีกครั้ง หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ (try-out) กับประชาชนในกลุ่มคือผู้ประกอบการร้านค้าที่มีขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ จำนวน 30 ร้าน แล้วนำมาจำแนกหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) จากสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

$$\alpha = \text{ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น}$$

$$n = \text{จำนวนข้อของคำถาม}$$

$$\sum S_i^2 = \text{ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม}$$

$$S^2 = \text{ความแปรปรวนของคะแนนรวม}$$

โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถามมีค่าใกล้เคียงตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไปจะไม่แก้ไขแบบสอบถาม แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ของแบบสอบถามมีค่าต่ำกว่า 0.75 ผู้วิจัยจะทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟารวมของครอนบาคในแบบสอบถามที่ใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ

0.804 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์จึงถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยออกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามหลังจากการเดินทางออกตรวจใบอนุญาตและออกตรวจบริษัท เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามเป็นรายบุคคลและรอรับแบบสอบถามคืนหลังผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นการตอบคำถามในแบบสอบถามที่แจกให้ตอบ จำนวน 391 ชุด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแล้วมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในแต่ละข้อ (Data Editing) และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติมเมื่อได้ข้อมูลครบ 391 ชุดเพื่อนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนคำตอบในข้อคำถามของแบบสอบถามและได้ผ่านการตรวจสอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ตอนที่ 1) และข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตของผู้ตอบ (ตอนที่ 2) ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละและนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรกายาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้การนับจำนวนและให้นำหน้าหน้ากระดาษการตอบของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดค่าตัวเลขแทนน้ำหนักในการวัดระดับความสำคัญจากเกณฑ์การให้คะแนนและความหมายของตัวเลข มีดังนี้

2.1 ความหมายของตัวเลข ระดับความพึงพอใจและคะแนน

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

2.2 เกณฑ์ในการพิจารณาความหมายของข้อมูลหลังการหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

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

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมานับความถี่และคำนวณค่าร้อยละและนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ เพื่อพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอแนะมีความคิดเห็น หรือต้องการในเรื่องใดมากที่สุด และนำไปเป็นข้อเสนอแนะในเรื่องนั้นๆ ต่อไป

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ใช้สำหรับข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 ถึง ตอนที่ 3

1.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) ใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ตอนที่ 2 ข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา

1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistics) ในการเปรียบเทียบตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ประกอบด้วย ค่าที, ค่าเอฟ และ ค่าแอลเอสดี (Least-Significant Different) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าสถิติที่ใช้ทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แตกต่างกัน