

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 1,200 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ตามขั้นตอนดังนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในปี 2549 จำนวน 1200 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า) การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 :727) ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{1,200}{1 + 1,200(.05^2)}$$

$$n = 300$$

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน กำหนดโควตาเป็นกลุ่มเพศ เพศชาย 150 คน เพศหญิง 150 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและพัฒนาแบบสอบถามจากวิทยานิพนธ์ของเชษฐชัย จตุชัย (2547 : 83-87) และวิทยานิพนธ์ของชาญชัย ราชโคตร (2544 : 81-88)
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านที่ทำงานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่
  - 4.1 นายพยนต์ อัสวพิชยนต์ นายอำเภอคำตากกล้า (เจ้าพนักงานปกครอง 8) อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 4.2 นายสถาพงศ์ เพ็ชรรักษ์ ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง (เจ้าพนักงานปกครอง 7) อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในฐานะหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอคำตากกล้า

4.3 นายสุชาติ หนูแป้น ปลัดเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในฐานะนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอ คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้กับผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอ คำตากกล้า จังหวัดสกลนคร โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพๆ ละ 12 คน รวม 36 คน เป็นกลุ่มการศึกษา 3 กลุ่ม ๆ ละ 12 คน รวม 36 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพและในแต่ละกลุ่มการศึกษา จำนวนกลุ่มละ 12 คน จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 6 คนเท่ากัน นำไป ทดสอบ (Pre-test) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจ จำแนกเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทาง สถิติ t-test (Independent samples) เพื่อหาค่า  $t$  (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและ คะแนนต่ำ) แล้วเลือกข้อที่อำนาจจำแนกที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขต การวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ และการศึกษา  
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจ ของผู้มา รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร แยกเป็น 4 ด้าน

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านความเสมอภาคของการบริการ
4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ การศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงใน  หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าว ในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

|                              |     |   |       |
|------------------------------|-----|---|-------|
| มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | ให้ | 5 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจมาก        | ให้ | 4 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจปานกลาง    | ให้ | 3 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจน้อย       | ให้ | 2 | คะแนน |
| มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด . 2543 : 100) ดังนี้

|             |         |                              |
|-------------|---------|------------------------------|
| 4.50 - 5.00 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 3.50 - 4.49 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก        |
| 2.50 - 3.49 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| 1.50 - 2.49 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| 1.00 - 1.49 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึง นายกเทศมนตรีตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย
2. ประสานกับปลัดเทศบาลตำบลคำตากกล้า (นายทะเบียนท้องถิ่น) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ขออนุญาตในการเก็บข้อมูล
3. ขั้นตอนการเก็บข้อมูลและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน (มกราคม 2550 - มีนาคม 2550) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสมุดคุมรายชื่อผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม
  - 2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05
  - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของคอนบรอก
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
  - 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ
    - 3.1.1 ความถี่ (Frequency)
    - 3.1.2 ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

|             |         |                              |
|-------------|---------|------------------------------|
| 4.50 - 5.00 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 3.50 - 4.49 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก        |
| 2.50 - 3.49 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| 1.50 - 2.49 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| 1.00 - 1.49 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test

3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มการศึกษา (ตัวแปรกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม และตัวแปรการศึกษา 3 กลุ่ม) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD:Least significant difference )

3.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยใช้อ่านวิเคราะห์เนื้อหาแล้วแจกแจงความถี่บรรยายประกอบตาราง