

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 จากทะเบียนข้อมูลผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีทั้งสิ้น จำนวน 12,590 คน เป็นเพศชาย จำนวน 6,350 คน และเป็นเพศหญิง จำนวน 6,240 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มารับการบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 12,590 คน นำมาหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane') (สำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. 2536 : 122) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- N = ขนาดของประชากรทั้งหมด  
 e = ค่าความคาดเคลื่อนสูงสุดเท่ากับ 0.05  
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{12,590}{1 + 12,590(0.05)^2} = 388$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 44) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากร ดังนี้

1) ผู้วิจัยกำหนดโควตาให้หน่วยตัวอย่างที่จะสุ่มมาศึกษา มีจำนวนใกล้เคียงกัน ตามตัวแปรเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ

เพศ	อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	อายุ	จำนวน (คน)	
ชาย 194	รับราชการ	64	- ม.ปลาย ปวช.	30	- ต่ำกว่า 40 ปี	22	
	พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ		- ปวส. อนุปริญญาขึ้นไป	34	- 40-50 ปี - 51 ปีขึ้นไป	21 21	
	ค้าขาย		- ประถมศึกษา	17	- ต่ำกว่า 40 ปี	22	
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	65	- ม.ตอนต้น	16	- 40-50 ปี	22	
			- ม.ปลาย ปวช.	16	- 51 ปีขึ้นไป	21	
			- ปวส. อนุปริญญาขึ้นไป	16			
	เกษตรกรกรรม รับจ้าง	65	- ประถมศึกษา	22	- ต่ำกว่า 40 ปี	22	
			- ม.ตอนต้น	22	- 40-50 ปี	22	
			ม.ปลาย ปวช.	21	- 51 ปีขึ้นไป	21	
	หญิง 194	รับราชการ	64	- ม.ปลาย ปวช.	30	- ต่ำกว่า 40 ปี	22
		พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ		- ปวส. อนุปริญญาขึ้นไป	34	- 40-50 ปี - 51 ปีขึ้นไป	21 21
		ค้าขาย		- ประถมศึกษา	17	- ต่ำกว่า 40 ปี	22
ประกอบธุรกิจส่วนตัว		65	- ม.ตอนต้น	16	- 40-50 ปี	22	
			- ม.ปลาย ปวช.	16	- 51 ปีขึ้นไป	21	
			- ปวส. อนุปริญญาขึ้นไป	16			
เกษตรกรกรรม รับจ้าง		65	- ประถมศึกษา	22	- ต่ำกว่า 40 ปี	22	
			- ม.ตอนต้น	22	- 40-50 ปี	22	
			- ม.ปลาย ปวช.	21	- 51 ปีขึ้นไป	21	
รวม			388		388		388

2) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากสมุดรายชื่อผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 ตั้งแต่เลขที่ 1 เป็นต้นไป โดยเลือกจากรายชื่อที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุในตารางที่ 2 ให้ครบตามจำนวนทุกกลุ่มเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและอายุ มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือการวิจัยเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย

2.1.2 เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และปรับปรุง

เครื่องมือบางส่วนจาก จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : 93 - 99) โดยกำหนดขอบเขตของคำถามและร่างให้ครอบคลุมองค์ประกอบที่ทำให้เกิดปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำมาเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แนะนำแก้ไข ปรับปรุง

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

1) นางสุวารี เหล่าอรรคะ ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ) ผู้อำนวยการ

กองคลังเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

2) นางนิภาพร กุลมาตย์ ศศ.ม. (ประวัติศาสตร์) หัวหน้าสำนักปลัด

เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

3) นายไพจิตร ปรีวัฒนากุล กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) ผู้อำนวยการ

โรงเรียนมหาชัยพิทยาคาร อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย จากผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอนามน

2.1.5 นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

2.1.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว ปรับปรุงใหม่ แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## 2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขออนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2 ส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถาม และซองสำหรับใส่แบบสอบถามคืนผู้วิจัย ไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนในแบบรหัส หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ

4.2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

4.51 – 5.00 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีปัญหามาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีปัญหาน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 เปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวแปรทั้ง 4 ด้าน คือ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและอายุ โดยด้านเพศ ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ  $t$ -test ส่วนอาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ ใช้สถิติวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ การทดสอบด้วยวิธี Scheffe'

4.4 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการบรรยายวิเคราะห์สรุปเนื้อหา และแจกแจงความถี่

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99) ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ในการเปรียบเทียบปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวแปรทั้ง 4 ด้าน คือ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ โดยด้านเพศ ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ t-test ส่วนอาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)