

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ช่วงเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2549 จำนวน 1,200 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายในเดือน (สิงหาคม 2549 - ตุลาคม 2549) ผู้มารับบริการ จำนวน 1,200 คน (งานทะเบียนราษฎร อำเภอเซกา) การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของผู้มารับบริการ โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ยามาเน่ (Yamane. 1973 :727) ดังนี้

โดยกำหนดค่าดังนี้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{1,200}{1 + 1,200 (.05)^2} \\ n &= 300 \end{aligned}$$

จึงได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 คน

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ โดยใช้ข้อมูลผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรในเดือน (สิงหาคม 2549 – ตุลาคม 2549) จากงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

เพศ	อาชีพ
ชาย 150 คน	รับราชการ 50 คน
	ค้าขาย 50 คน
	เกษตรกร/รับจ้าง 50 คน
หญิง 150 คน	รับราชการ 50 คน
	ค้าขาย 50 คน
	เกษตรกร/รับจ้าง 50 คน
รวม	300 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถามดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มาติดต่อการบริการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ของ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 136-162) วิทยานิพนธ์ของ กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) และวิทยานิพนธ์ของ เรืองบุญ สิริธรังศรี (2535 : 48-63)

1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านที่ทำงานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุม เนื้อหา ได้แก่

1.4.1 นายสกรรณ โสภานนท์ รม.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) ตำแหน่งปลัดเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

1.4.2 สิบเอกเชษฐา ขาวประเสริฐ รม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่งปลัดอำเภอ (หัวหน้าฝ่ายปกครองและพัฒนา 7) ปลัดอำเภอโซ่พิสัย จังหวัดหนองคาย

1.4.3 นายสุวรรณ พุฒณา รม. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต) ปลัดเทศบาลตำบลท่าสะอาด อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

1.4.4 นางสาวสายใจ อางองค์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

1.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ตรวจสอบแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 12 คน รวม 36 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (12 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 6 คน เท่ากัน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test (Independent Samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนต่ำและคะแนนสูง) แล้วเลือกข้อที่อำนาจจำแนกที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05

ได้ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อคือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ 5 ข้อ และหาค่าความ เชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .90 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

## 2. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2. ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเชกา อำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective Domain) ของประชาชนผู้รับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอเชกา อำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

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

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

1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- i. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายอำเภอเชกา อำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้

2. ประสานกับปลัดอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียน ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ตามรายชื่อหน่วยตัวอย่างที่สุ่มได้ หากผ่านไป 1 เดือน หน่วยตัวอย่างคนใดไม่ตอบแบบสอบถามส่งคืนมาผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามชุดใหม่ ไปอีกครั้งและทำให้ได้รับแบบสอบถามคืนทุกฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

2.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของคอนบราค

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

3.1.1 ความถี่ (Frequency)

3.1.2 ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนอำเภอเขกา อำเภอเขกา จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test

3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

3.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผู้วิจัยใช้อ่านวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปแจกแจงความถี่บรรยายประกอบตาราง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY