

### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2550 จำนวน 618 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดย ใช้วิธีการของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) โดยการใช้สูตร ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{618}{1 + 618 (0.05^2)}$$

$$n = 242.8$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีกลุ่มอาชีพและเพศเท่า ๆ กันจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก 242.8 คน เป็น 244 คน

2.1 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ รวม 244 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ จะให้มีเพศชาย จำนวน 122 คน และเพศหญิงจำนวน 122 คน

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบโควตา

กลุ่ม เพศ	ระดับการศึกษา	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	อาชีพ	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง
ชาย 122	1. ประถมศึกษา	20	1. รับราชการ/พนักงาน	20
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	42	รัฐวิสาหกิจ/พนักงาน ส่วนท้องถิ่น	42
	3. อนุปริญญา/ปวส. หรือ เทียบเท่าขึ้นไป	60	2. ค้าขายหรือประกอบ อาชีพส่วนตัว 3. เกษตรกร/รับจ้าง	60
หญิง 122	1. ประถมศึกษา	20	1. รับราชการ/พนักงาน	20
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	42	รัฐวิสาหกิจ/พนักงาน ส่วนท้องถิ่น	42
	3. อนุปริญญา/ปวส. หรือ เทียบเท่าขึ้นไป	60	2. ค้าขายหรือประกอบ อาชีพส่วนตัว 3. เกษตรกร/รับจ้าง	60
<b>รวม</b>				<b>244</b>

2.2 หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบโควตาแล้ว ลำดับต่อไป ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง

### การสร้าง และการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจและวิจารณ์คำถามแต่ละข้อเพื่อให้ครอบคลุมตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตรงตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด 3 ท่าน ดังนี้
  - 4.1 นายศรัณย์ พิมพันธ์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานส่วนท้องถิ่น จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
  - 4.2 นายสุภรจ โสภานเวทย์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล ระดับ 7 เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ สถาบันพัฒนาบัณฑิตบริหารศาสตร์
  - 4.3 ดร. จรูญ จิตรักษ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา Education of Doctor (Ed.D.) สาขา Educational Administration มหาวิทยาลัย University of Northern Philippines
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ตรวจสอบแล้ว ไปทดลองกับประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 20 คน รวม 60 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (20 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 10 คน เท่ากัน นำไปทดลองใช้ (Try-out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .90 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาล (นายทะเบียนท้องถิ่น) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. โดยมีผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน พิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ แนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่นๆ
4. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียด ของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา
5. ขั้นตอนการออกเก็บข้อมูลภาคสนามและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน (กุมภาพันธ์ – เมษายน 2550) แบ่งเป็นผู้วิจัยหรือผู้ช่วยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปพบผู้มาติดต่อเพื่อให้ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ตามคำถามในแบบสอบถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องซึ่งสมบูรณ์ถูกต้องครบทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส ( Coding form)

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนก รายชื่อในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ ให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ระดับการดำเนินงานมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับการดำเนินงานมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับการดำเนินงานปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับการดำเนินงานน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ ( บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายความว่า	ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่น ใช้วิธีวิเคราะห์รายข้อ หาอำนาจจำแนกรายข้อ และทดสอบสถิติด้วย  $t$ -test เพื่อหาค่า  $t$  กำหนดนัยสำคัญที่ .05 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และในตอนท้าย 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ( Frequency) และร้อยละ ( Percentage)

3. การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation)

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เปรียบเทียบความคิดเห็นแบ่งกลุ่มตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ ได้แก่  $t$  – test และ  $F$ -test ( One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ( บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 119)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY