

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.1 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
  - 2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2549 โดยผู้วิจัยใช้สถิติปี 2548 เป็นเกณฑ์เพื่อคำนวณหาค่ากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในปี พ.ศ. 2548 มีผู้มาขอรับบริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีทั้งสิ้น จำนวน 17,246 คน (สถิติประจำวันของผู้มาใช้บริการ ในปี 2548 ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มาติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปี พ.ศ. 2548) จำนวน 17,246 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรการหาตัวอย่าง ของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

จากสูตร

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

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด 17,246 คน

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{17,246}{1 + 17,246(0.05)^2}$$

$$n = \frac{17,246}{44.11}$$

$$n = 390.97$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน

จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก 390.97 คน เป็น 400 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่ม กำหนดโควตา (Quota Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ชายและหญิงเท่ากัน คือ ชาย 200 คน หญิง 200 คน และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือการให้ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตอบแบบสอบถามจนครบ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด เป็นเครื่องมือในการวิจัย

#### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา

1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและร่างให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด  
แล้วนำมาเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แนะนำแก้ไข ปรับปรุง

1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3  
ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content validity) ความ  
เหมาะสมของภาษาที่ใช้และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง ผู้ทรงคุณวุฒิ  
ประกอบด้วย

1.3.1 นางสาวรี เหล่าอรรคะ วุฒិการศึกษ (รป.ม.) สาขานโยบาย  
สาธารณะ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง 8) เทศบาลเมืองมหาสารคาม  
จังหวัดมหาสารคาม

1.3.2 นายนันท์วิทย์ นาคแสง วุฒิการศึกษ (ศศ.ม.) สาขาไทยคดี  
ศึกษาดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 7ว) อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด  
มหาสารคาม

1.3.3 นายพสธร คณาดี วุฒิการศึกษ (ศศ.ม) รัฐศาสตร์  
ดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 7ว) อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึง  
นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และ นำมา  
หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha  
coefficient)ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนอคณะกรรมการ  
ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้าย และนำไปพิมพ์ใช้เป็นแบบสอบถามเก็บรวบรวม  
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## 2. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย  
ข้อคำถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา  
อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจแบบสำรวจ(Checklist) มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ  
ลิเคิร์ต(Likert)

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายอำเภอ (นายทะเบียนอำเภอ) สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนผู้มาขอรับบริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. ผู้วิจัยแต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัย จำนวน 2 คน ในการช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องทุกฉบับปรากฏว่าสมบูรณ์ถูกต้องทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส
3. ให้ค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ
 

มากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
มาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน
4. นำไปหาค่าเฉลี่ยโดยมีเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 12)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายความว่า	น้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำหลักสถิติมาใช้ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือได้แก่
  - 1.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าอัตราส่วนวิกฤต  $t$  เป็นรายข้อตามวิธี  $t$  - test
  - 1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80
2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
3. สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่  $t$  - test (Independent Samples) และ  $F$  - test (One - way ANOVA)
4. กรณีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) โดยวิธีการ LSD. ของเชฟเฟ้ (scheffe')