

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3,193 คน โดยเทียบเคียงจากผู้ใช้บริการในปี พ.ศ. 2550

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 356 คน ได้มาจากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ ดังนี้ (Taro Yamane, 1973 : 727)

#### 1.3 การหาขนาดประชากร

สูตร 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $N$  แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม  
 $e$  แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด เท่ากับ 0.05

แทนค่า 
$$n = \frac{3,193}{1 + 3,193 \times (0.05)^2}$$

$$n = 355.46$$

ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น 356 คน

#### 1.4 การสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแบบ โควตา กล่าวคือ แบ่งการเก็บระดับการศึกษาอย่างละเท่า ๆ กัน และสำหรับอาชีพใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ทำการสุ่มจากผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จนครบจำนวน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านสถานที่บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

โดยแบ่งระดับ ของความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะในการบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 2.2 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแก้ไขปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

### 2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยการหาค่า IOC และนำข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไปไปทดลองใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

1) นายบรรณยุทธ หอมหวล วุฒิการศึกษา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาสังคม) ตำแหน่งปลัดเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นายนันทิพัฒน์ เพ็งแดง วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาไทย) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายเลขานุการมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษาของแบบสอบถาม

3) นางอมสิน ศรีพลัง วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (การวัดผลการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนบ้านคงหวาย ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

2.3.2 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของสำนักทะเบียนอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 40 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .810 (Item-Total Correlation) เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ 31 ข้อ ( $.111 \leq r \leq .526$ ) รายละเอียดตามภาคผนวก ข

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงนายกเทศมนตรีตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ

3.2 ผู้วิจัยเสนอหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงนายกเทศมนตรีตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยตนเอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.3 ให้มีผู้ช่วยในการวิจัย จำนวน 3 คน เพื่อช่วยเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยให้การอบรมกับ ผู้ช่วยผู้วิจัยเป็นอย่างดีก่อนการดำเนินการเก็บข้อมูล

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อในแบบสอบถามที่กำหนดไว้

5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2543 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

4.4 นำคะแนนไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.2 การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจแบ่งกลุ่มตาม ระดับการศึกษา อาชีพ สถิติที่ใช้ได้แก่  $F$ -test (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าพบความแตกต่าง ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี เชฟเฟ่ (Sheffe)

5.4 ประมวลข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ค่าความถี่และสรุปเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY