

### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3,152 คน โดยใช้จำนวนผู้รับบริการระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2552 เป็นเวลา 3 เดือน เป็นฐานคิดจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ (ข้อมูล : สำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. 2551)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาได้กำหนดจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3,152 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีจับสลาก ด้วยความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 394 คน ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{3,152}{1 + 3,152(0.05^2)}$$

$$n \approx 394$$

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีจับสลาก โดยจับจากจำนวนบุคคลที่เคยมารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นโดยใช้แนวคิดของศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการปัจจัย 5 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ นำมาดัดแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมด้านประชาชนและพื้นที่ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ
2. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ

โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

#### 1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัดดูประสงค์และ

องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำแบบสอบถามของศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 78-82) นำมาปรับปรุงสร้างแบบสอบถาม

#### 2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมเค้าโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

2.2.1 นายสมประสงค์ พาทูร์กันย์ ตำแหน่ง นายอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด  
คุณวุฒิ รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านโครงสร้างของแบบสอบถาม

2.2.2 นายเรงวิทย์ ถนอมแสง ตำแหน่ง ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด คุณวุฒิ รัฐศาสตรบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านโครงสร้างของแบบสอบถาม

2.2.3 นางเขาวินิตย์ อรัญวาส ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนศรีศรีราชวิทยาลัย  
อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด คุณวุฒิ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ทรงคุณวุฒิด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการผู้ควบคุม  
 แก้วโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระ มาแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

2.4 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try - out) ใช้กับผู้รับบริการของสำนักทะเบียน  
 อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของ  
 แบบสอบถาม แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่า  
 สัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบราค (Conbrach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ได้รับความ  
 เชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.928

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 มหาสารคาม ถึงนายทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อไปขออนุญาต  
 เก็บข้อมูล
2. ส่งแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด  
 พร้อมแบบหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยส่ง  
 ทางไปรษณีย์ แบบจดหมายไป - กลับ จำนวน 394 ราย ได้แบบสอบถามส่งคืนไม่ครบจำนวน  
 ผู้ศึกษาได้สุ่มตัวอย่างเพิ่มโดยวิธีจับสลากจากจำนวนผู้รับบริการในเดือนเมษายน 2552 เพื่อขอ  
 ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยส่งทางไปรษณีย์ แบบจดหมายไป - กลับจนได้  
 จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ จำนวน 394 ราย
3. ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัด  
 ร้อยเอ็ด เป็นผู้ช่วยผู้ศึกษา เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการส่งคืนให้ผู้ศึกษา
4. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลครบตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนด 394 คน เป็น  
 เวลา 1 เดือน คือเดือนพฤษภาคม 2552
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของ  
 คำตอบ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 394 ชุด ไปประมวลผล  
 ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ผู้ศึกษาบรรยายคุณลักษณะของระดับความพึงพอใจการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	กำหนดให้คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

## 2. การทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปของร้อยละ (Percentage) ที่นำมาอธิบายถึงความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน