

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างตุลาคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 4,826 คน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองมหาสารคาม)

2. กลุ่มตัวอย่าง ( Sample Size) ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 92)

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

กำหนดให้ n = ขนาดตัวอย่าง (คน)

$N =$  จำนวนประชากร (คน)

$e =$  ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้สำหรับการศึกษาคั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{4,826}{1 + 4,826 (0.05)^2} \\ &= \frac{4,826}{13.065} = 369.383 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาคั้งนี้จากการคำนวณตาม สูตรของทาโร ยามาเน่ ( Taro Yomane ) คำนวณได้ 369.383 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม เท่ากัน ผู้ศึกษา จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน

### 3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1 ผู้ศึกษากำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ให้ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตอบแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ประเภทของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด

2. ส่วนประกอบของข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับคุณลักษณะของประชาชน ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (R.A. Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาคำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม ทั้งปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและพิจารณาให้คำแนะนำสำหรับแก้ไขและปรับปรุง

## การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหา ( Content Validity ) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชา และเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

1.1 นายกมล ทรายู วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกประถมศึกษา ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนางานวิชาการ (ศึกษานิเทศก์ ค.ศ. 3) กองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.2 นายไสว ประภาศรี วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกหลักสูตรและการสอน ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายวิจัยและการวัดผลทางการศึกษา (ศึกษานิเทศก์ ค.ศ.3) กองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวัดผลประเมินผล

1.3 นางสาวสุนิสา คาทุมมา วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2. นำแบบสอบถามไปหาค่า IOC ( Index of Congreunce)
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขปรับปรุง และเสนออาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่ง
4. ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try – Out) ใช้กับประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของคอนบราค (Conbrach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96 ) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Total Correlation) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.37 ↔ 0.77
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถาม และซองสำหรับใส่แบบสอบถามคืนผู้ศึกษา ไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้ศึกษาส่งหนังสือเตือนไปยังผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนล่าช้า
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล
  - 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
  - 1.2 นำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form) โดยกำหนดการลงรหัสของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้คะแนนแต่ละข้อ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด  
 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก  
 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง  
 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย  
 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.3 นำแบบสอบถามที่ตรงรหัสและให้คะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 101)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย  
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เปรียบเทียบความคิดเห็นแบ่งกลุ่มตามเพศ โดยใช้สถิติ ได้แก่ t-test (Independent Samples) เปรียบเทียบความคิดเห็นแบ่งกลุ่มตามระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ ได้แก่ F - test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe')

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ได้แก่การแจกแจงความถี่ (Frequency)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t – test (Independent Samples) One Way ANOVA Analysis (F-test)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY