

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อาชีพ อายุ การศึกษา งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เคยมารับบริการในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2554 เป็นเวลา 3 เดือน จำนวนผู้เคยรับบริการ 1,772 คน (สำนักทะเบียนอำเภอแกลง. 2554 : 1)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เคยมารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือน มกราคม ถึง เดือน มีนาคม

พ.ศ. 2554 จำนวน 327 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2549 : 114)

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

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดแทนค่า

$$n = \frac{1,772}{1 + (1,772 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{1,772}{1 + (1,772 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{1,772}{1 + 4.43}$$

$$n = 326.33$$

$$n = 327$$

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 327 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างกระทำโดยสุ่มแบบแบ่งชั้น ด้วยการแบ่งผู้รับบริการออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ผู้เคยรับบริการในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2554 ประชากรแต่ละกลุ่มที่ได้จำแนกเพื่อหากกลุ่มตัวอย่างนั้นทำได้โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้ (สุรวาท ทองบุ. 2550 : 71)

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม (คน)} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม} \times 327}{1,772}$$

$$1,772$$

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

| ข้อมูลผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอแกลง<br>จังหวัดมหาสารคาม | จำนวน<br>ประชากร (คน) | จำนวน<br>กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|---|-----------------------|-----------------------------|
| งานทะเบียนราษฎร   | 913                   | 168                         |
| งานทะเบียนครอบครัว  | 135                   | 25                          |
| งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน                                 | 724                   | 134                         |
| รวม   | 1,772                 | 327                         |

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอแกลง. 2554 : 1

จากนั้นใช้วิธีสุ่มแบบง่ายโดยผู้ศึกษาทำการเขียนรายชื่อผู้เคยรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จากรายงานประจำเดือนจนครบจำนวน และทำการจับสลากขึ้นมาจนครบถ้วนในทุกกลุ่มผู้รับบริการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดำเนินตามขั้นตอนและวิธีการ ดังต่อไปนี้

#### 1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดของศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 5 - 8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแสดงออกถึงความรู้สึของผู้รับบริการต่อการให้บริการปัจจัย 5 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญและนำมาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในพื้นที่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ
2. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม
5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นได้อย่าง  
อิสระ

## 2. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตาม  
ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง  
ที่ต้องการศึกษา

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และ  
องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
แกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยนำแนวคิดของ ศิริพร ต้นติพุลวินัย (2538 : 78 - 82) มาเป็น  
กรอบและขอบเขตในการศึกษา

2.3 ร่างแบบสอบถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและ  
ปรับปรุงแก้ไขร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา

2.4 ดำเนินการจัดสร้างเครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการศึกษาครั้งนี้  
เพื่อตอบจุดมุ่งหมายของการศึกษาและให้ครอบคลุมขอบเขตของการศึกษา โดยโครงสร้าง  
แบบสอบถาม

## 3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาดำเนินการดังนี้

3.1 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาครั้งนี้  
ตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสม ถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุม ความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของรูปแบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยการหาค่า IOC (Index of Congruence) ตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงกับนิยามศัพท์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์

$\sum X$  แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

3.2.1. ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 มีค่าความสอดคล้องใช้ได้

3.2.2 ข้อความที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายนราธร ศรีประสิทธิ์ ตำแหน่ง นายอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม สังกัดกรมการปกครอง คุณวุฒิสังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นายอภิชาติ เรืองแสน ตำแหน่ง ปลัดอำเภอชำนาญการ สังกัดที่ทำการปกครองอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม คุณวุฒิพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นายคึกฤทธิ์ เรกกลาก ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ สังกัด ที่ทำการปกครองจังหวัดมหาสารคาม คุณวุฒิรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ โดยได้ค่า IOC (Index of congruence) มีค่าเท่ากับ 1 ทุกข้อ

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้เคยรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ซึ่งการหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยการหาความเชื่อมั่น ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Simple Correlation Coefficient) พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ 0.25 ได้ค่าระหว่าง 0.79 - 0.82

3.3.2 นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดโดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.90

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดลองใช้ ดำเนินการจัดพิมพ์และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม มีความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

|                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| คะแนน 5 หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| คะแนน 4 หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| คะแนน 3 หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนน 2 หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| คะแนน 1 หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

4.2 ผู้ศึกษาแต่งตั้งข้าราชการสังกัดที่ทำการปกครองอำเภอแกลง ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 5 คนเป็นผู้ช่วยศึกษา โดยการนำแบบสอบถามส่งให้กลุ่มตัวอย่างพร้อมอธิบายการตอบแบบสอบถามแล้วรวบรวมแบบสอบถามคืนผู้ศึกษา

4.4 ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนด 327 คน

4.5 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

#### การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 327 ชุด โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. นำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูล
3. วิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ผู้ศึกษาได้รายงานประมวลผลโดยใช้ความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

| ระดับความพอใจ | คะแนน   |
|---------------|---------|
| มากที่สุด     | 5 คะแนน |
| มาก           | 4 คะแนน |



|            |         |
|------------|---------|
| ปานกลาง    | 3 คะแนน |
| น้อย       | 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | 1 คะแนน |

นำค่าคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละแบบสอบถาม ไปหาค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

| ค่าเฉลี่ย | ความพึงพอใจ |
|-----------|-------------|
| 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  |

3.4 นำข้อมูลจากส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบแจกแจงความถี่และพรรณนาความ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาใช้สถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

#### สูตร ค่าร้อยละ

$$\text{สูตร} \quad \text{ร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด



2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการหาค่ากลางของข้อมูลที่ต้องการในการศึกษา

$$\begin{aligned} \text{สูตร ค่าเฉลี่ย} \quad \bar{X} &= \frac{\sum x}{n} \\ X &= \text{คะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง} \\ \sum x &= \text{แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด} \\ n &= \text{จำนวนข้อมูล} \end{aligned}$$

สูตร ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Decimation) เป็นการประมาณค่าความแตกต่างของข้อมูลแต่ละค่าเฉลี่ย โดยประมาณ นั่นคือเป็นระยะทางเฉลี่ยของการกระจายของข้อมูลสามารถหาได้จากสูตร ต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(N-1)}}$$

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$X^2$  = ข้อมูลแต่ละตัว ยกกำลังสอง

$\sum x^2$  = ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด ยกกำลังสอง

N = จำนวนข้อมูล

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significance Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และใช้การพรรณนาความประกอบ