

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ในเดือน (สิงหาคม 2549 - ตุลาคม 2549) ผู้มารับบริการ จำนวน 1,197 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของผู้มารับบริการ โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Yamane. 1973 : 27) ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{1,197}{1 + 1,197 (.05)^2}$$

$$n = 299.8$$

ผู้วิจัยได้เปิดเผยให้ได้เป็นจำนวนเต็ม จึงได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 คน

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling)

แล้วทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก เพศชาย และเพศหญิงจำนวน 50 คน เท่ากัน และจะให้ มี 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 100 คน รวม 300 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (100 คน) โดยใช้ข้อมูลผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรในเดือน (สิงหาคม 2549 - ตุลาคม 2549) จากงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มาติดต่อการบริการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ของ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 136-162) วิทยานิพนธ์ของกำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) และวิทยานิพนธ์ของ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 48-63)
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านที่ทำงานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

4.1 นายอโณทัย ธรรมกุล ศศ.ม. นายอำเภอโพธิ์พิสัย (เจ้าพนักงานปกครอง 8) อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

4.2 นายวุฒิชัย ปู่วัง รป.ม. ปลัดเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

4.3 นายแพทย์เมธา เดโชพาร พ.บ. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

4.4 นายวานิช มณีวงศ์ ค.ม. ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเขม อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

4.5 นางประพิน บริจาค กศ.ม. (ภาษาอังกฤษ) คศ.3 โรงเรียนอนุบาลจุมพลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหาตรวจสอบแล้ว ไปทดลองกับผู้มารับบริการจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 12 คน รวม 36 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (12 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 6 คน เท่ากัน นำไปทดสอบ (Pre-Test) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test (Independent Samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนต่ำและคะแนนสูง) แล้วเลือกข้อที่อำนาจจำแนกที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05 ได้ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ คือ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ 5 ข้อ และหาค่าความ เชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .90 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2. ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ

มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน  หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิด ในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective Domain) ของผู้มาใช้บริการในการให้บริการต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบ

มาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของ  
ลิเคิร์ต ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด.  
2543 : 100) ดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริง  
ในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปเป็น  
แบบสอบถามชนิดปลายเปิด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย  
จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาล (นายทะเบียนท้องถิ่น) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียน  
ราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดย  
พิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล  
รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ

4. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

5. ขั้นตอนการออกเก็บข้อมูลภาคสนามและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน (สิงหาคม 2549 - ตุลาคม 2549) แบ่งเป็นผู้วิจัยหรือผู้ช่วยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปพบผู้มาติดต่อเพื่อให้ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ตามคำถามในแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม
  - 2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ  $t$ -test เพื่อหาค่า  $t$  ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05
  - 2.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของคอนบราค
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
  - 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ
    - 3.1.1 ความถี่ (Frequency)
    - 3.1.2 ร้อยละ (Percentage)
  - 3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - 3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย  $t$ -test
  - 3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)

3.5 หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY