

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองแสง โดยผู้ศึกษามีวิธีการศึกษาค้นคว้าดังนี้

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

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในปี 2548 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2548 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2548 จำนวน 1,884 คน นำมาเป็นฐานข้อมูลเพื่อกำหนดขนาดของประชากร (สถิติฐานข้อมูลจำนวนประชากรปี 2548)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 1,884 คน โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 725 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 39) ดังนี้

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

กำหนดค่าดังนี้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดเท่ากับ .05

แทนค่าตามสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,884}{1 + (1,884 \times .0025)} \\ &= 329.95 \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 330 คน

### 1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยสุ่มจากผู้มารับบริการ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการพร้อมทั้งผู้ช่วยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการและร้องขอให้ตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน 330 คน และได้แบบสอบถามกลับคืนครบจำนวน 330 ฉบับ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2.1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะในการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

## 2.2. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย

2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ นิวัตร เพื่อนสงคราม (2546) และ พิมพ์อักษร จันทศิริ (2546)

2.2.3 แก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

## 2.3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน ได้แก่

1) นายไชยศิลป์ ไชยคำภา วุฒิ รป.ม.(สาขานโยบายสาธารณะ) ผู้ทรงคุณวุฒิของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดมหาสารคาม

2) นางพจนาด คาศิวี วุฒิ รป.ม.(สาขานโยบายสาธารณะ) ปลัดเทศบาล (นักบริหารงานเทศบาล 6) เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3) นางสาวจินตนา เวชกามา รป.ม. (สาขานโยบายสาธารณะ) นักวิชาการที่ดิน 6 สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

4) นายประยุทธ์ เทเวลา วุฒิ กศ.ม. (การวิจัยทางการศึกษา) ครูผู้ชำนาญการ โรงเรียนวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2.3.2 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพยัคฆภูมิพิสัย อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 50 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .92

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลหนองแสงและนายทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

3.2. นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยแต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง ระหว่างวันที่ 20 ตุลาคม 2549 ถึงวันที่ 10 มกราคม 2550 ได้แบบสอบถามกลับคืนครบ จำนวน 330 คน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนปรากฏว่ามีความสมบูรณ์ถูกต้องทุกฉบับแล้วลงรหัสแบบสอบถามตามแบบการลงรหัส (Coding form)

4.2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถามตอนที่ 2 ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนแล้วไปประมวลผลข้อมูล กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.4 การทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว *F*-test (One-way ANOVA)

4.5 กรณีพบความแตกต่างกันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยกำหนดการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายด้านและการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการแบบ LSD (Least Significant Difference)

4.6 ประมวลข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับตามความถี่ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาสรุปในเชิงพรรณนา

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ (Percentage)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามกลุ่มอายุ ได้แก่ *F*-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบกรณีพบความแตกต่างโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ วิธีการแบบ LSD (Least Significant Difference)

5.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency)