

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2,510 คน โดยใช้จำนวนผู้รับบริการระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม 2554 เป็นเวลา 3 เดือน เป็นฐานคิดจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ (ข้อมูล : ทะเบียนการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด. 2553)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาได้กำหนดจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2,510 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 345 คน ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{2,510}{1 + 2,510(0.05^2)}$$

$$n = 345$$

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีจับสลาก โดยจับจากจำนวนบุคคลที่เคยมารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นโดยใช้แนวคิดของ ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการปัจจัย 5 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ นำมาดัดแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมด้านประชาชนและพื้นที่ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบคำถามที่มาติดต่องานทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ได้แก่งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี 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 ลีเคิร์ท (Likert)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

## การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

### 1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำแบบสอบถามของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 78-82) นำมาปรับปรุงสร้างแบบสอบถาม

### 2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมเค้าโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

2.2.1 นายบุญช่วย น้อยสันเทียะ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดมุกดาหาร คุณวุฒิ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา

2.2.2 นายไสว นະธิศรี ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และการจัดการ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด อุบลราชธานี ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศส.ม.) สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษา

2.2.3 นายสมศักดิ์ บุญจันทร์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ สำนักงานการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง อุบลราชธานี ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศส.ม.) สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านสถิติ

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการผู้ควบคุม เฝ้าโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระ มาแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

2.4 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) ใ้กับผู้รับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพ ของแบบสอบถาม แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบราค (Conbrach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ได้ค่าความ เชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .948 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ มีค่าระหว่าง .255-.842

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อไปขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ดพร้อมแนบหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยส่งทางไปรษณีย์แบบจดหมายไป-กลับ จำนวน 345 ราย ได้แบบสอบถามส่งคืนไม่ครบจำนวน ผู้ศึกษาได้สุ่มตัวอย่างเพิ่มโดยวิธีสุ่มความน่าจะเป็นจำนวนผู้รับบริการในเดือน มกราคม - มีนาคม 2554 เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยส่งทางไปรษณีย์แบบจดหมายไป-กลับจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ จำนวน 345 ราย

3. ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้ช่วยผู้ศึกษา เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการส่งคืนให้ผู้ศึกษา

4. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลครบตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนด 345 คน เป็นเวลา 3 เดือน คือเดือนมกราคม – มีนาคม 2554

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 345 ชุด ไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 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. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

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

3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการการเปรียบเทียบ ในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน สถิติที่ใช้ได้แก่  $F$ -TEST (one - way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่

4. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ร้อยละ (Percentage)
3. ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความ
4. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการการเปรียบเทียบ ในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน สถิติที่ใช้ได้แก่  $F$ -TEST (one - way ANOVA)  
ผู้ศึกษาได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 หากพบว่ามี ความแตกต่างกันจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)