

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ ทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยประมาณจำนวนประชาชน ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 4,188 คน (สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย. 2557 : 1)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (ไพศาล วรคำ. 2556 : 101) ดังนี้

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

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดให้เท่ากับ .05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{4,188}{1 + (4,188 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{4,188}{1 + (4,188 \times 0.0025)}$$

$$N = 400$$

จากสูตรการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานบัตรประจำตัวประชาชน แล้วคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ (สุรวาท ทองบุ, 2550 : 71)

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม (คน)} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตัวอย่าง การคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{งานทะเบียนราษฎร} &= \frac{1,060 \times 400}{4,188} \\ &= 101.24 \\ &\approx 101 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ข้อมูลผู้มารับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
งานทะเบียนราษฎร	1,060	101
งานทะเบียนครอบครัว	317	30
งานบัตรประจำตัวประชาชน	2,811	269
รวม	4,188	400

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย 2557 : 1

2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยวิธีการเลือกตัวอย่างจากประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ตามสัดส่วนการคำนวณ

กลุ่มตัวอย่างของประเภทงานที่รับบริการ และให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงของขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละประเภท มีจำนวนเท่าๆกัน ( ปิยลักษณ์ โพธิ์วรรณ, 2556 : 31)

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดำเนินตามขั้นตอนและวิธีการ ดังต่อไปนี้

### 1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอบเขตการศึกษา

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม ของการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ (คำถามปลายเปิด)

### 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยประยุกต์จากแนวคิดของ ศิริพร ดันติพิบูลวินัย

(2538 : 78 - 82) มาเป็นกรอบและขอบเขตในการศึกษา

2.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

### 3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาคำเินการดังนี้

3.1 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระตรวจแก้ไขและเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสม ถูกต้องของแบบสอบถาม

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

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงกับนิยามศัพท์

ค่า  $IOC \geq .05$  หมายความว่า คำถามนั้นวัดตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า  $IOC < .05$  หมายความว่า คำถามนั้นวัดไม่ตรง วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ซึ่งในแบบสอบถามที่ได้ออกแบบ นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องในแต่ละด้าน ดังนี้

1. นายแสงประทีป บุญน้อม ตำแหน่ง นายอำเภอกันทรวิชัย

จังหวัดมหาสารคาม สังกัดกรมการปกครอง วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2. นางสาวพรทิพย์ สารปรัง ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียน

กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (กศ.ม.ไทยคดีศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3. นายเอนก เตชะสุข ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนกันทรวิชัย

จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.วัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญ โดยแบบสอบถาม

ที่มีค่าเฉลี่ย IOC ระหว่าง .67-1 (ภาคผนวก ข) นำไปทดสอบ (Try out) กับประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกแจกแจงรายข้อ โดยใช้ t-test และความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .882 (ภาคผนวก ข) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Lec J. Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

3.4 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์จากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และแต่งตั้งผู้ช่วยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จำนวน 5 คน เนื่องจากจำนวนประชากรในการสุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก
3. ในการสอบถามตอนที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ตอบข้อความใดๆ ลงในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาใช้วิธีการสนทนากลุ่มย่อยๆ เสมือนการถามหาประเด็นที่ศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินการขั้นตอนต่อไป

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ให้ถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

4. ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบในการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

#### 1. สถิติในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ด้านเนื้อหา ด้านภาษาและด้านสถิติ เป็นผู้ให้คะแนน ตั้งแต่ -1 และ 1 ซึ่งข้อที่ได้คะแนนมากกว่า 0.5 ขึ้นไป เป็นข้อคำถามที่ตรงกับนิยามประเด็นที่สอบถามจึงจะสามารถนำไปเป็นคำถามในแบบสอบถามได้ (ไพศาล วรคำ, 2556 : 269)

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence)

R = คะแนนระดับความสอดคล้องที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนประเมินในแต่ละข้อ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าอำนาจจำแนก หาสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation :  $I_{xy}$ ) สามารถบอกค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามนั้นได้ โดยคำนวณจากสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ไพศาล วรคำ, 2556 : 271) ดังนี้

สูตร

$$r_{xy'} = \frac{n \sum XY' - \sum X \sum Y'}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y'^2 - (\sum Y')^2]}}$$

เมื่อ  $r_{xy'}$  เป็นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากแบบวัด (X) กับคะแนนเกณฑ์ (Y)  
 n เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค จากสูตรดังนี้ (ไพศาล วรคำ, 2556 : 288)

$$\text{สูตร } \alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  คือ ค่าความเที่ยง

k คือ จำนวนข้อ

$s_i^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ i

$s_t^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม t

ค่า  $\alpha$  ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงใช้ได้

2. สถิติพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage : %) ใช้ในการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตร (ไพศาล วรคำ, 2556 : 321) ดังนี้

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ,  $\mu$ ) เป็นการหาค่ากลางจากการนำข้อมูลทั้งหมดมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูล คำนวณจากสูตร (ไพศาล วรคำ, 2556 : 323) ดังนี้

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$ ,  $\mu$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{N - 1}}$$

เมื่อ S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\Sigma$  แทน ผลรวม

N แทน ขนาดตัวอย่าง

2.4 สถิติทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้เปรียบเทียบการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้คือ t-test (Independent Sample) ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้าบริการ สถิติใช้ได้แก่ F-test โดยผ่านการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สัปดาห์ชัย เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ขำนิประศาสน์, 2547 : 178)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad df = k-1 \text{ และ } n-k$$

$$MS_b = \frac{SS_b}{df}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{df}$$

โดย F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-test

$MS_b$  แทน ค่าแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  แทน ค่าแปรปรวนภายในกลุ่ม