

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามวิธี ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งจังหวัดพิจิตร จำนวน 445,357 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ณ วันที่ 30 กันยายน 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยตรง ณ สำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร 15 สำนักทะเบียนหลัก จำนวน 400 คน โดยคำนวณได้จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้อยู่ที่ .05 %: ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2544) ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย  
 $N$  = ประชากรทั้งหมด  
 $E$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{445,357}{1+445,357(0.05)^2}$$
$$n = 400$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้เป็นตัวแทนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ในการตอบแบบสอบถาม จึงเท่ากับ 400 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นแบบสัดส่วนตามจำนวนประชากรของแต่ละสำนักทะเบียน ตามตาราง 1 แล้วทำการเก็บตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ของแต่ละสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร ตามสัดส่วนประชากร

สำนักทะเบียน	ประชากร/คน	สัดส่วนประชากร %	กลุ่มตัวอย่าง/คน
อำเภอเมืองพิจิตร	73,403	16.48	66
อำเภอดงเจริญ	44,296	9.95	40
อำเภอบางมูลนาก	32,275	7.25	29
อำเภอโพทะเล	49,951	11.22	45
อำเภอทับคล้อ	36,740	8.25	33
อำเภอโพธิ์ประทับช้าง	30,979	6.96	28
อำเภอสามงาม	35,435	7.96	32
อำเภอวังทรายพูน	20,742	4.66	19
อำเภอวาริชภูมิ	24,949	5.60	22
อำเภอสามโก้	19,362	4.35	17
อำเภอดงเจริญ	16,699	5.20	21
อำเภอเมืองพิจิตร	23,163	3.75	15
เทศบาลเมืองพิจิตร	17,670	3.97	16
เทศบาลเมืองดงเจริญ	13,007	2.92	12
เทศบาลเมืองบางมูลนาก	6,686	1.50	6
รวม	445,357	100.00	401

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัดพิจิตร, 2556

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยเพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ลักษณะของข้อคำถามต้องการให้ผู้ตอบประเมินข้อคำถามออกมาเป็นระดับมาตราส่วนตามความคาดหวัง มี 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ด้านการเข้าถึงการบริการ

ซึ่งคำถามทั้ง 5 ด้านนี้ ได้มาจากขอบเขตด้านตัวแปรตาม โดยสามารถตอบวัตถุประสงค์ ความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการที่มีคุณภาพของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร และผู้ให้บริการสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนจนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยกำหนดค่าน้ำหนักความคาดหวังตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง ค่าน้ำหนักของตัวเลือก

มีความคาดหวังมากที่สุด	=	5	คะแนน
มีความคาดหวังมาก	=	4	คะแนน
มีความคาดหวังปานกลาง	=	3	คะแนน
มีความคาดหวังน้อย	=	2	คะแนน
มีความคาดหวังน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคาดหวัง และเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร

### 3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด กำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม ที่มีประเด็นคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปรับปรุง

3.3 นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจและแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำแล้ว นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทำการตรวจสอบความครบถ้วน จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

3.3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนาพันธ์ เขตต์กัน อาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3.3.2 ดร.จิรภู่ สันติวงษ์สกุล อาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3.3.3 ดร.โชติ บดีรัฐ อาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3.4 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องแล้ว มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) ตามสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

$\Sigma R$  = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ได้ผลการตรวจสอบ IOC = 0.98 ถือเป็นแบบสอบถามที่ยอมรับได้ ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้เชี่ยวชาญ และค่าความสอดคล้อง IOC ผ่านแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนอำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะ ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สูตร Alpha Coefficient ( $\alpha$ ) Cronbach จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้ นำมาหาค่าความเที่ยงด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.95 ซึ่งถือว่าตัวอย่างมีความเที่ยงและเชื่อถือได้ จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

1. ขออนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากสำนักงานประสานจัดการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ถึงสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ทำการจัดส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมด จำนวน 400 ชุด
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบคำถาม
5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ

5.1 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และเลือกใช้สถิติที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของประเด็นปัญหาและข้อมูลที่ได้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

5.3.2 วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เป็นรายข้อ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้ขนาดชั้น (Class Limits) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความคาดหวังน้อยที่สุด

5.3.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน t - test สำหรับตัวแปรเพศ และสำหรับตัวแปรช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ ผู้วิจัยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F - test (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) คำนวณจากสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538 :

73)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมความต้องการทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คำนวณจากสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา

สายยศ, 2538 : 73)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนความต้องการประสิทธิภาพในกลุ่ม

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของความต้อการแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่าง

### 2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 ค่าสถิติทดสอบ t - test

2.2 ค่าสถิติทดสอบ F - test