

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียน และบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา” โดยแบ่งลักษณะประเด็นการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะคือ การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Study) เป็นการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่างๆ ตลอดจน แนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ กฎหมาย และผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา และ การศึกษาภาคสนาม (Field Research) ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตร ผู้วิจัยได้กำหนดและดำเนินการตามขั้นตอนรายละเอียด ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา เดือนพฤษภาคม 2549 มีทั้งหมด 1,560 คน โดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 312 คน คิดเป็นวันละ 52 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองยะลา) ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างจะใช้แนวคิดของยามานะ (Taro Yamane, 1970 อ้างถึงใน เพ็ญแข แสงแก้ว, มปป.: 56-57) เพื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเป้าหมายการศึกษา โดยใช้สูตร

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

N หมายถึง ขนาดประชากร

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม ในทางสถิติให้เป็น 5% แทนค่าเท่ากับ 0.05 เมื่อคำนวณค่าตามสูตรได้  $n = 319$  คน ในที่นี้ใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 320 คน

ดังนั้น การกำหนดขนาดตัวอย่างจากประชาชนเป้าหมาย เมื่อเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ในสำนักทะเบียนอำเภอเมืองยะลา ด้านงานทะเบียนและบัตร โดยดำเนินการในช่วงเดือนธันวาคม 2549 ในช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. ของวันทำการปกติและวันเสาร์ จะใช้ขนาดของตัวอย่าง 320 ตัวอย่าง

สำหรับเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง ได้ใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยให้กรอกความคิดเห็น ตามความรู้สึกที่เป็นจริงลงในแบบสอบถามที่แจกให้กับผู้มารับบริการทุกวันที่ปฏิบัติงาน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามออกเป็น 1 ชุด สำหรับให้ประชาชนซึ่งเป็นฝ่ายรับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 8 ข้อ

ข้อมูลที่ได้จากคำถามข้อ 1-8 บ่งให้ทราบถึง เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สถานภาพในครอบครัว

**ตอนที่ 2** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการด้านงานทะเบียน มี 8 ข้อ

ข้อมูลที่ได้จากคำถามข้อ 1-8 บ่งให้ทราบถึง ขั้นตอนในการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ ความสะดวกในด้านการมาขอรับบริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการรับบริการ จำนวนครั้งในการมาติดต่อใช้บริการงานทะเบียน ระยะเวลาในการมาขอรับบริการ

**ตอนที่ 3** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มี 16 ข้อ

ข้อมูลที่ได้จากการคำถามข้อ 1 - 16 บ่งให้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในประเด็นต่อไปนี้

- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านบุคลากร
- ด้านสถานที่ให้บริการ
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ซึ่งส่วนที่ 3 นี้ เป็นข้อความที่ใช้วัดตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการดำเนินงาน การให้บริการงานทะเบียนและบัตร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ การตอบจะให้ผู้ตอบลงความเห็นเกี่ยวกับข้อความแต่ละข้อ โดยเลือกคำตอบจากที่กำหนดไว้ 5 ระดับ คือ

- พึงพอใจมากที่สุด กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตนมีความพึงพอใจมากที่สุด  
น้ำหนักหรือคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
- พึงพอใจมาก กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตนมีความพึงพอใจมาก  
น้ำหนักหรือคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
- พึงพอใจปานกลาง กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตนมีความพึงพอใจปานกลาง  
น้ำหนักหรือคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
- ไม่พึงพอใจ กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตนไม่พึงพอใจ  
น้ำหนักหรือคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
- ไม่พึงพอใจมาก กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตนไม่พึงพอใจมาก  
น้ำหนักหรือคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

นำค่าคะแนนที่ได้ ไปคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และได้กำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.50	ไม่พึงพอใจมาก
1.51 – 2.50	ไม่พึงพอใจ
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

เพื่อให้การทดสอบสมมุติฐานในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ได้ค่าความถี่กระจายไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ค่าไคร้สแควร์ จึงได้ปรับระดับความพึงพอใจจาก 5 ระดับ เป็น 2 ระดับ ดังนี้

สูตร	ค่าเฉลี่ยสูงสุด – ค่าเฉลี่ยต่ำสุด	แทนค่า	5.00 – 2.06	= 1.47
	ช่วงชั้นระดับ		2	
	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย		
	2.06 – 3.53	พึงพอใจน้อย		
	3.54 – 5.00	พึงพอใจมาก		

**ตอนที่ 4** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการ ด้านทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลที่ได้จากการคำถามข้อ 1 - 3 บ่งให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ที่ให้บริการ

#### **ตอนที่ 5** ข้อเสนอแนะทั่วไป

สามารถทราบถึงความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่มี ประสิทธิภาพ

#### **การวัดความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย**

การวัดความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการวัดความ เชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานั้นสอบถาม กับประชาชนที่เคยใช้บริการของสำนักทะเบียนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดยะลา จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แต่เป็นกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด แล้วนำมาหาค่าความ เชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ต้องได้ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.70 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถ นำมาใช้ทดสอบได้ ซึ่งผลจากการทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.88 ซึ่งถือว่าใช้ในการ ศึกษาได้ (รายละเอียดดังภาคผนวก หน้า 96)

### **3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ** โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วิชาการ หนังสือ ระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ** ได้จากแบบสอบถาม จากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตร โดยผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่เตรียมไว้แจกให้กับกลุ่มเป้าหมาย ที่มาติดต่อ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ในระหว่างเดือนธันวาคม 2549 ในช่วงเวลาที่ประชาชน มารับบริการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. ของวันทำการปกติและวันเสาร์ โดยอธิบายให้กลุ่มตัวอย่าง ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2) เก็บแบบสอบถามคืนหลังจากที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วภายในวันที่มาติดต่องานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
- 3) รวบรวม และตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้กลับมาให้ได้เท่ากับจำนวนตัวอย่างที่ต้องการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของการกรอกแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ซึ่งทดสอบสมมติฐานหาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ แบ่งออกได้ดังนี้

#### 3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

- 1) ความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)
- 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 3.4.2 สถิติวิเคราะห์ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

- 1) Chi-Square สำหรับทดสอบสมมติฐานที่ตัวแปรอยู่ในระดับมาตราวัด Ordinal และ Nominal Scale
- 2) Pearson Product Moment Correlation สำหรับทดสอบสมมติฐานที่ตัวแปรอยู่ในระดับมาตราวัด Interval และ Ratio Scale