

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการทำการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การแจ้งเกิด การแจ้งตาย ภายในกำหนดเวลา (แจ้งเกิดภายใน 15 วัน แจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง) และการแจ้งตายต่างท้องที่
2. การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งย้ายออก และการขอแจ้งย้ายปลายทาง
3. การแก้ไขรายการต่างๆ ในทะเบียนบ้าน สูติบัตร และการรับรองสำเนาเอกสารต่าง ๆ งานทะเบียนราษฎรทุกประเภท
4. การแจ้งเกิด และ การแจ้งตายเกินกำหนดเวลา
5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีตกหล่น ตกสำรวจ และไม่เคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน
6. การขอเลขบ้านใหม่ การรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการจำหน่ายชื่อบุคคล และจำหน่ายบ้าน
7. การสอบสวนรับรองบุคคล และการออกหนังสือรับรองบุคคลทุกประเภท เช่น การออกหนังสือรับรองเอกสารกับบุคคล การออกหนังสือรับรองสถานที่เกิด รับรองการตาย รับรองบุคคลคนเดียวกัน เป็นต้น

8. การได้สัญชาติไทย การเสียสัญชาติไทย การกลับคืนสัญชาติไทย ตาม พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) 2535 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2535

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยขั้นต่อไปนี้เป็น

1. หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มาติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2543 ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสิ้น 14,276 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727 ; อ้างใน สุพจน์ วัฒนวิเชียร, 2543 : 28) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ในที่นี้ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{14,276}{1 + 14,276(0.05)}$$

$$n = 389.09$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีกลุ่มอาชีพและเพศเท่า ๆ กัน จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก 389.09 คน เป็น 420 คน

2. ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 6 กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพละ 70 คน รวม 420 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (70 คน) จะให้มีจำนวนเพศชายและหญิง 35 คน เท่ากัน

1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) การศึกษาครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นบุคคล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตามวิธีของ Likert Scale โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3 ความเสมอภาคของการบริการ

2.4 ความสะดวกของอาคารสถานที่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการบริการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ของ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 136-162) วิทยานิพนธ์ของ กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) และวิทยานิพนธ์ของ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 48-63)

3.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็น ข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน ที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา คือ

1. นายวีรจิตร แสนพินิต ปลัดอำเภออาวุโส (เจ้าพนักงานปกครอง 7)

อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

2. นายเอกลักษณ์ กาลมิตร ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 6) อำเภอ

กระนวน จังหวัดขอนแก่น

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจพิจารณาอีกครั้ง

3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหา และตรวจสอบแล้ว ไปทดลองกับประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 6 กลุ่มอาชีพ ๆ ละ 8 คน รวม 48 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (8 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิง 4 คนเท่ากัน นำไปทดสอบ (Pre-test) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 48 คน แล้วนำแบบสอบถามมาทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) โดยการวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ได้ข้อที่มีค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 36 ข้อ ตัดทิ้งไป 14 ข้อ เพื่อทดสอบหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) และหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach)

3.6.1 มาตรวัดตัวแบบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient Alpha)

เท่ากับ 0.9434 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสัมภาษณ์สอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check List) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective Domain) ของประชาชนผู้รับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีตัวชี้วัด หรือตัวแปร 4 ประเภท ดังนี้

- 2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2.3 ความเสมอภาคของการบริการ
- 2.4 ความสะดวกของอาคารสถานที่

ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วัดระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐาน ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นตัวเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ระดับแบบบวกของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

และผู้วิจัยได้แบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ (วารุณี จิวหลง. 2542 : 79)

ดังนี้

- | | | |
|-------------|---------|-------------------|
| 4.50 - 5.00 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3.50 - 4.49 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |

2.50 - 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย ลงใน ระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นลักษณะคำถามที่ถามอย่างกว้าง ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างเสรี ตามความพอใจ เพื่อให้ผู้ตอบคำถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ โดยเสรี อันจะเป็นข้อมูลสะท้อนกลับจากแบบสอบถามว่า ควรจะปรับปรุงหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงอันใดบ้างและอย่างไร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ทำหนังสือถึงนายอำเภอ (นายทะเบียนอำเภอ) ดำเนินทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้

4.2 ประสานกับปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง) ที่รับผิดชอบงานทะเบียน – ราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

4.3 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตามกำหนดเวลา

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC⁺ โดยใช้สูตรตามสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้ความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศของผู้รับบริการ ใช้การทดสอบด้วย t - test

5.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) ถ้าหากความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD)

6. ระยะเวลาในการทำวิจัย

ใช้ระยะเวลา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนสิงหาคม 2544



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY