

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หมายถึง ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ.2549 จำนวน 7,870 คน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่, 2549 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549 โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคายในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 7,870 คน

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเนะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{7,870}{1 + 7,870 (.05)^2}$$

$$n = 380.65$$

ผู้วิจัยได้ไปเศษให้ได้เป็นจำนวนเต็ม จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามอาชีพและเพศให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและอาชีพ

กลุ่มเพศ	จำนวน (คน)	กลุ่มอาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชาย	191	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	63
		2. ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	64
		3. เกษตรกร/รับจ้าง	64
หญิง	190	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64
		2. ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	63
		3. เกษตรกร/รับจ้าง	63
รวม -			381

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล

จากบุคคลที่พบและมีคุณลักษณะตรงตามที่จำแนกไว้ในตารางที่ 2 จนครบทุกหน่วยตัวอย่าง

1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) การศึกษาครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดให้แต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง ให้เหมาะสมถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

4.1 นายสุรศักดิ์ โสตะวงศ์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ตำแหน่งนายกเทศมนตรีเมืองท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

4.2 นายวิโรจน์ จันทรศร วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ตำแหน่งปลัดเทศบาลเมืองท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

4.3 นางจิตตา เสาวกุล วุฒิการศึกษา การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต
ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลเมืองท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับประชาชนผู้

มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่

อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างโดยเลือกผู้มารับบริการจาก 3 กลุ่ม

อาชีพ อาชีพละ 20 คน รวม 60 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพจะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 10 คนเท่ากัน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยทำตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t -test (Independent samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ) แล้วเลือกข้อที่ค่าอำนาจจำแนกมีระดับนัยสำคัญที่ .05 ได้ข้อคำถามจำนวน 25 ข้อคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันจำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาจำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจำนวน 5 ข้อ และ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าจำนวน 5 ข้อ

6.2 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านเพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นหรือเชื่อถือได้ (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach)

2.2 ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบตามวิธีของของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)

2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของประชาชนผู้รับบริการต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100) ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่แท้จริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาล (นายทะเบียนท้องถิ่น) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับศึกษาปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ
4. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา
5. ขั้นตอนการออกเก็บข้อมูลภาคสนามและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 4 เดือน (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2550) แบ่งเป็นผู้วิจัยหรือผู้ช่วยผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปพบผู้มาติดต่อเพื่อให้ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ตามคำถามในแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม
 - 2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t -test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05
 - 2.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของค론บาค
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

3.1.1 ความถี่ (Frequency)

3.1.2 ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย *t*-test

3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way analysis of variance)

3.5 หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แลต เอส ดี (LSD : Least significant difference)

3.6 สรุป วิเคราะห์ จัดกลุ่มประเด็นเนื้อหาและแจกแจงความถี่

4. ระยะเวลาในการทำวิจัย

ถึงหาคม - พฤศจิกายน 2550

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY