

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2553 จำนวน 651 คน (สถิติเทศบาลตำบลปอภาร. 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากประชากรโดยใช้การเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Crejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 324 คน (สมเกียรติ เกียรติเจริญ. 2552 : 55)

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยทำฉลากรายชื่อของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 651 คน แล้วใส่ลงในกล่อง หยิบขึ้นมาทีละใบ ได้รายชื่อฉบับที่ 1 แล้วนำฉลากนำกลับลงไปอีก และกรณีได้รายชื่อเดิม จะนำกลับลงกล่องเพื่อจับฉลากใหม่ เพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน และได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนเต็ม คือ 242 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจโดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 2)

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายเปิด และปลายปิด

2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence) หรือ IOC) ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

1) นายพงษ์พันธ์ วงศ์อำมาตย์ วุฒิการศึกษา ร.บ. รป.ม. ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางเฉลียว นครไพร วุฒิการศึกษา ค.บ. (ภาษาไทย) กศ.ม. บริหารการศึกษา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นางชุตินา สุรเสน วุฒิการศึกษา ค.บ. (จิตวิทยาการศึกษา) ค.ม. (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผล

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ (ทุกข้อมีค่าเฉลี่ย IOC เท่ากับ 1 ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้ไปขอรับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .916

2.3.3 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษา จำนวน 4 คน และชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 นำรายชื่อกลุ่มตัวอย่าง แบ่งพื้นที่รับผิดชอบภายในตำบล แล้วให้ผู้ช่วยผู้ศึกษา นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างภายในเขตรับผิดชอบของตนเอง

3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมได้ครบทุกฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ปรากฏว่ามี ความสมบูรณ์ถูกต้องทุกฉบับ

4.2 นำแบบสอบถามลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 102)

4.51 - 5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบใช้ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe'

5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงตามความถี่ และการพรรณนาความ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)