

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ช่วงเดือน สิงหาคม - ตุลาคม 2553 จำนวน 1,100 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้ขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 294 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนด .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{1,100}{1 + 1,100 (.05)^2} \\ n &= 293.33 \\ n &= 294 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างจาก 293.33 เป็น 294 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม

2.1 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก เพศชาย และ เพศหญิง จำนวน 49 คน เท่ากัน และจะให้มี 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 98 คน รวม 294 คน โดยใช้ข้อมูลผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรในเดือน (สิงหาคม 2553 – ตุลาคม 2553) จากงานทะเบียนราษฎรอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

เพศ	อาชีพ
ชาย 147 คน	อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น 49 คน ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 49 คน อาชีพเกษตรกรหรืออาชีพรับจ้าง 49 คน
หญิง 147 คน	อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น 49 คน ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 49 คน อาชีพเกษตรกรหรืออาชีพรับจ้าง 49 คน
รวม 294 คน	294 คน

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ของ เชนฐชัย จัตุชัย (2547) วิทยานิพนธ์ของ ชาญชัย ราชโคตร (2544) และวิทยานิพนธ์ของ ศิริชัย ศิริไพล่ (2547)

2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามเสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจและวิจารณ์คำถามแต่ละข้อเพื่อให้ครอบคลุมตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการ และด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

4.1 นายสวัสดิ์ สนสุนันท์ วุฒิการศึกษารัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นายเทิดศักดิ์ นิสางาย ครูชำนาญการ วิทยาลัยอาชีวศึกษา จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษามหาบัณฑิต สาขาภาษาไทยศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4.3 นายปริญญา ญาณโกชนันท์ ครูชำนาญการ วิทยาลัยอาชีวศึกษา จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษามหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและการประเมินผล

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ตรวจสอบแล้ว ไปทดลองกับประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 10 คน รวม 30 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (10 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 5 คน เท่ากัน นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยหาค่าจำแนก (Disrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t -test (Independent Samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ) แล้วเลือกข้อที่อำนาจจำแนกที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05 ได้ข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจำนวน 5 ข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .95 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิด ในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของ

ลิเคิร์ต ดังนี้

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

ผู้วิจัย ได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 -2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 -1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเลือกตอบ ใช้กาเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานงานกับปลัดอำเภอ (ผู้ช่วยนายทะเบียน) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. แต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ
4. ให้ผู้ช่วยวิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบ

แบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงเวลาที่กำหนด

5. ขั้นตอนการออกเก็บข้อมูลภาคสนามและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน (สิงหาคม 2553 – ตุลาคม 2553) แบ่งเป็นผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปพบผู้มาติดต่อเพื่อให้ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม

6. เก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วนจำนวน 294 ฉบับ และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อโดยการทดสอบทางสถิติ t -test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

3.1.1 ความถี่ (Frequency)

3.1.2 ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t -test (Independent Sample)

3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One – Way Analysis of Variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะ

ทำการทดสอบ เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ แอล เอส ดี
(LSD : Least Significant Difference)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY