

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด จำนวน 1,584 คน โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 – มิถุนายน 2553 (เทศบาลตำบลยางตลาด, 2552)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 320 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{1,584}{1+1,584 \times .05^2} \\
 &= \frac{1,584}{4.96} \\
 &= 319.35
 \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเต็มจึงเพิ่มเป็น 320

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลาก ชื่อผู้มาขอรับบริการ โดยนำชื่อผู้มารับบริการทำเป็นฉลากใส่กล่อง จับที่ละใบ ได้ใบใดจดบันทึกไว้ แล้วนำรายชื่อลงในกล่องอีกเพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือก เท่ากัน ดำเนินการจนได้รายชื่อกลุ่มตัวอย่างครบ 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจาก สุมามาลย์ หอมดวง (2550 : ภาคผนวก ก) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อาชีพ การศึกษา และช่วงเวลาขอรับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) 5 ระดับ เกี่ยวกับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล ยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

2. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งปลายปิดและปลายเปิด และสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไข ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา และการวัดผลประเมิณผล โดยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ค่า IOC : Index of Item ; Objective Congruence) โดยกำหนดค่าความสอดคล้อง ดังนี้

สอดคล้อง = +1 ไม่แน่ใจ = 0 ไม่สอดคล้อง = -1

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน ประกอบด้วย

1. นางเนตรรพีช ไชยพิชิต วุฒิศึกษา รป.ม. ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2. นางน้อมจิตร ไชแสง วุฒิศึกษา กศ.ม. (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ คศ. 3 โรงเรียนพนินิจราษฎร์บำรุง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3. นางรัชนก โพธิ์ศักดิ์ วุฒิศึกษา กศ.ม. (การวัดผลและประเมินผล) ตำแหน่งครูชำนาญการ คศ.2 โรงเรียนพนินิจราษฎร์บำรุง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

ปรากฏว่าแบบสอบถามทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .43 ถึง .85 และค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ .92

2.6 นำแบบสอบถามไปจัดพิมพ์ และนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 320 คน พร้อมสอดซองติดแสตมป์จ่ายค่า postage ถึงผู้วิจัย และติดตามให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามคืน โดยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ครบทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืน พบว่า สมบูรณ์ ถูกต้องครบทุกฉบับ
2. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) และกำหนดค่าน้ำหนัก ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100) ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

3. กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
 2. การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ และช่วงเวลาการขอรับบริการใช้ การทดสอบด้วย t -test (Independent Sample)
 4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุ อาชีพ และระดับการศึกษาใช้สถิติ F -test (One-Way- ANOVA) และทดสอบรายคู่โดยวิธี L.S.D (Least Significant Different)
 5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้ค่าความถี่ และการพรรณนาความ (Content Analysis)
- ประกอบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY