

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรจากจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนัก
ทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เดือน สิงหาคม –
ตุลาคม 2556 จำนวน 4,436 คน (ที่ทำการปกครองอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร. 2556 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดย
ใช้สถิติผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 367 คน ผู้วิจัย
กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามานะ ดังนี้ (Yamane. 1973 : 727)

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

จากสูตร

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน = .05

แทนค่า

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{4,436}{1 + (4,436) \times (0.05)^2} = 366.91 \text{ คน}$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มผู้วิจัยจึงปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 367 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ กล่าวคือ ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ให้ได้ ครบจำนวน 367 คน ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน คือ ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งออก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุง

2.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผล ประเมินผล โดยวิธีการคำนวณหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ค่า IOC : Index of Items-Objective Congruence) ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

2.4.1 นายคุณิต สุทธิประภา ตำแหน่ง ปลัดอำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร วุฒิการศึกษา วุฒิรัฐศาสตรมหาบัณฑิต เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.4.2 นางศิริวรรณ วงศ์อนันต์ ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียน เลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร วุฒิการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) ศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต () เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.3 นางลดาวัลย์ ไชยสัตย์ ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียน เลิงนกทาอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยและ ประเมินผลการศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้ค่า IOC เฉลี่ย เท่ากับ 1 ทุกข้อไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ เลิงนกทา จังหวัดยโสธร ที่ไม่ใช่ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และหาค่าความน่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alfa Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม เสนอไปยังนายอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเองโดยรอพบประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบ แบบสอบถามหลังจากการรับบริการแล้วหากคำถามใดมีปัญหาที่จะชี้แจงทำความเข้าใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยกำหนด ขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

2. นำแบบสอบถาม ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

3. ให้คะแนนรายชื่อในแบบสอบถาม โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ เลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตาม เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการ ดังนี้
 - 3.1 สถิติเปรียบเทียบตัวแปร เพศ และช่วงเวลาที่มารับบริการ ได้แก่ สถิติทดสอบแบบที (t-Test)

3.2 สถิติเปรียบเทียบตัวแปร อาชีพและระดับการศึกษา ได้แก่ สถิติทดสอบแบบเอฟ (F -Test) หลักการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

4. สำหรับกรณีทดสอบสมมติฐานที่พบว่าตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้ว จะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการ แลต เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

5. การวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้การพรรณนาความประกอบ (Content analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY