

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

Rajabhat Mahasarakham University ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2546 ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสิ้น 1,200 คน (งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโคกพระ) การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 :727) ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตร $n = \frac{1,200}{1 + 1,200(0.05^2)}$

$$n = 300$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีกลุ่มอาชีพและเพศเท่า ๆ กันคือ

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควต้า (Quota sampling) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 100 คน รวม 300 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (100 คน) จะให้มีเพศชาย และ เพศหญิงจำนวน 50 คน เท่ากันโดยใช้ข้อมูลผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ในปี พ.ศ. 2546 จากงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อการบริการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ของ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 136-162) วิทยานิพนธ์ของ กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) และวิทยานิพนธ์ของ เรืองบุญ สิริธรงค์ศรี (2535 : 48-63)

2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านที่ทำงานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

4.1 นายธนศักดิ์ ศุภศิริพงษ์ชัย นายอำเภอกันทรวิชัย (เจ้าพนักงานปกครอง 8) อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

4.2 นายบวร จิตชัย (ข้าราชการบำนาญ) อดีตปลัดอาวุโส อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

4.3 นายแพทย์วิเชียร รุณจางโรดม รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันทรวิชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหาตรวจสอบแล้ว ไปทดลองกับประชาชนผู้มารับบริการจาก สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 12 คน รวม 36 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (12 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 6 คน เท่ากัน นำไปทดสอบ (Pre-test) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test (Independent samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ) แล้วเลือกข้อที่อำนาจจำแนกที่มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ 5 ข้อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 5 ข้อ ด้านความเสมอภาคของการบริการ 5 ข้อ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ 5 ข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.90 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านความเสมอภาคของการบริการ
4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย \checkmark ลงใน หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด

มหาสารคาม จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของประชาชนผู้รับบริการต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 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 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

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 \checkmark ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีตำบล โลกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาล (นายทะเบียนท้องถิ่น) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับศึกษาปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ
4. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียด ของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา
5. ขั้นตอนการออกเก็บข้อมูลภาคสนามและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน (มกราคม 2547 - มีนาคม 2547) แบ่งเป็นผู้วิจัยหรือผู้ช่วยผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปพบผู้มาติดต่อเพื่อให้ตอบแบบสอบถาม หรือให้สัมภาษณ์ตามข้อถามในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for windows 10.0
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม
 - 2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05
 - 2.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของคอนบราค
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

3.1.1 ความถี่ (Frequency)

3.1.2 ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test

3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way analysis of variance)

3.5 หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)