

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่เดือนเมษายน - กันยายน พ.ศ. 2548 ซึ่งมีทั้งสิ้น จำนวน 11,006 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสถิติผู้มารับการบริการงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่เดือนเมษายน - กันยายน พ.ศ. 2548 จำนวน 11,006 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (สำริง จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. 2536 : 122) ดังนี้

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

- N = ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e = ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างไปจากค่าสัดส่วน
 ของประชากรไม่เกิน 0.05
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{11,006}{1 + 11,006(0.05)^2} = 386$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากร ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยกำหนดโควตาให้หน่วยตัวอย่างที่จะสุ่มมาศึกษา มีจำนวนใกล้เคียงกันตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

จำนวน หน่วยตัวอย่าง ในแต่ละเพศ	จำนวน (คน)	จำนวนหน่วยตัวอย่าง ในแต่ละอาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวนหน่วยตัวอย่าง ในแต่ละระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
เพศชาย	193	รับราชการ/ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	65	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส. / อนุปริญญาขึ้นไป	30 35
				ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว	64
		เกษตรกรรวม / รับจ้าง	64		
				รวม	193
เพศหญิง	193	รับราชการ / พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	65	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส. / อนุปริญญาขึ้นไป	30 35
				ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว	64
		เกษตรกรรวม / รับจ้าง	64		
				รวม	193
รวม	386		386		386

2) ผู้วิจัยทำการเปิดอ่านรายชื่อจากสมุดรายชื่อผู้มาใช้บริการในปี 2548 ตั้งแต่เลขที่ 1 เป็นต้นไป โดยเลือกเอารายชื่อที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุในตารางที่ 3 ให้ครบตามจำนวน ทุกกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาของ สิรินาถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) และวารสารณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ)

2.1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและร่างให้ครอบคลุมองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำมาเสนอ คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แนะนำแก้ไข ปรับปรุง

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของ ภาษาที่ใช้เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

1) นายศิริชัย สิริไปต์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) รองปลัดเทศบาล เมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้าง และเนื้อหา

2) นางนิภาพร กุลมาตย์ ศศ.ม. (ประวัติศาสตร์) หัวหน้าสำนักปลัด เทศบาล เมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและ ภาษา

3) นายไพจิตร ปรวิวัฒนากุล กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) ผู้อำนวยการ โรงเรียนมหาชัยพิทยาคาร อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำแบบ สอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย

2.1.5 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้

t-test

2.1.6 เฉพาะข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกเหมาะสมนำมาตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

2.1.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถาม และซองสำหรับใส่แบบสอบถามคืนผู้วิจัย ไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือเตือนไปยังผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนล่าช้า

3.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคน ในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2540 : 100)

4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยด้านเพศ ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ *t-test* ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้การทดสอบด้วยวิธี Scheffe's

4.4 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใช้การบรรยายวิเคราะห์สรุปเนื้อหา
และแจกแจงความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY