

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำกับข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 15,349 คน โดยใช้จำนวนผู้รับบริการระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2548 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2548 เป็นฐานคิดจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ (ข้อมูล : สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด 2548)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้กำหนดจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 15,349 คน นำมาคำนวณขนาด

กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 :727 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ร้อยละ .05

แทนค่าตามสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{15,349}{1 + 15,349(.05)^2} \\ &= 389.86 \end{aligned}$$

เพื่อให้การวิจัยได้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้นและเพิ่มความน่าเชื่อถือในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 390 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) จากกลุ่มอาชีพของผู้มารับบริการ จำแนกเป็น 5 กลุ่มอาชีพ ๆ ละ 78 คน ประกอบด้วย อาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานขององค์กรเอกชน และอาชีพอื่นๆ รวม 390 คนแล้ว เลือกสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้รับบริการของสำนักเขียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกำหนด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม ปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ ความพึงพอใจด้านการการส่งเสริมและนำบริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 48 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิดให้ผู้รับบริการได้เสนอข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ข้อ

3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

3.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำแบบสอบถามของศิริพร ดันดิพิลวินัย (2538 : 78-82) นำมาปรับปรุงสร้างแบบสอบถาม

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

1) นายชรัส บุญณสะ วุฒิ ปร.ม.(นโยบายสาธารณะ) ตำแหน่ง นายอำเภอเมยวดี (เจ้าพนักงานปกครอง 8) จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านโครงสร้างของแบบสอบถาม

2) ว่าที่ ร.ต. เอกวัฒนา กงกาน้อย วุฒิ ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง ผู้ช่วยป้องกันจังหวัดร้อยเอ็ด (เจ้าพนักงานปกครอง 7) เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

3) นายเชาวฤทธิ์ ลำพาย วุฒิ กศ.ม.(ประเมินและวัดผล) ตำแหน่ง ครู ศศ.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาร้อยเอ็ด เป็นผู้ทรงคุณวุฒิการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

4) นายจรูญ อุันทวง วุฒิ ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด (นักวิชาการสาธารณสุข 7) เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

3.2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิมาแก้ไข และคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง

3.2.4 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try - out) ใช้กับผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบราค (Conbrach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ได้รับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อไปขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 แจกหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยกับผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอกจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4.3. ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้ช่วยผู้วิจัย เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการส่งคืนให้ผู้วิจัย

4.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลครบตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนด 390 คน วันที่ 15 ธันวาคม 2549

5. การจัดการกระทำกับข้อมูล

การจัดการกระทำกับข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์

5.2. นำแบบสอบถามลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ (Sex)

1.1) เพศชาย = S 01

1.2) เพศหญิง = S 02

2) ระดับการศึกษา (Education)

2.1) ระดับประถมศึกษา = E 01

2.2) ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า = E 02

2.3) ระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา = E 03

3) อาชีพ (Occupation)

3.1) ค้าขาย = Oc 01

3.2) เกษตรกร = Oc 02

3.3) รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ = Oc 03

3.4) พนักงานขององค์กรเอกชน = Oc 04

3.5) อื่นๆ = Oc 05

5.2.2 ส่วนที่ 2 กำหนดการลงรหัสของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ของ ลิเคิร์ต (Likert) ให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

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

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 390 ชุด ไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่(Frequency) และร้อยละ (Percentage)

6.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
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

6.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

6.3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ การทดสอบด้วยโดยวิธี t -test (Independent Samples) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาและกลุ่มอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F -test (One-way ANOVA)

6.3.3 กรณีพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

6.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักทะเบียน สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่(Frequency)

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

7.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7.3 การทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ การทดสอบด้วยโดยวิธี t -test (Independent Samples) และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาและกลุ่มอาชีพ สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

7.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียน สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่(Frequency)