

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ปี พ.ศ. 2549

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จากสถิติผู้มาใช้บริการระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ปี พ.ศ. 2549 จำนวน 860 คน โดยขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี 2549 ผู้ที่มาติดต่อรวมทั้งสิ้น 860 คน (งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเวียงจุก. 2549 : 38) การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{860}{1 + 860 (0.05)^2}$$

$$n = 273$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้มีข้อมูลมีกลุ่มอาชีพเพศและระดับการศึกษา มีจำนวนที่แตกต่างกันตามพื้นฐานการประกอบอาชีพของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน คือ

2.2 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากเพศกำหนดสัดส่วนให้เพศชาย 137 คน และเพศหญิง จำนวน 136 คน และจาก 3 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 69 คน อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 124 คน (ตามตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเทศบาล)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเทศบาล

| กลุ่มเพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------|---------------|--------|-----------------------------------------------------------|---------------|--------|
| ชาย | 137 | 50.18 | 1. รับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น | 35 | 12.82 |
| | | | 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | 40 | 14.65 |
| | | | 3. เกษตรกรหรือรับจ้าง | 62 | 22.71 |
| หญิง | 136 | 49.82 | 1. รับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น | 34 | 12.45 |
| | | | 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | 40 | 14.65 |
| | | | 3. เกษตรกรหรือรับจ้าง | 62 | 22.71 |
| รวม | 273 | | | 273 | 100 |

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ของ เชนฐชัย จัตูชัย (2547 : 83-87) วิทยานิพนธ์ของชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) และวิทยานิพนธ์ของ ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ)
- กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
- นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจและวิจารณ์คำถามแต่ละข้อเพื่อให้ครอบคลุมตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ และในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด 3 ท่าน ดังนี้

4.1 ดร.สุรศักดิ์ รักขพันธ์ วุฒิการศึกษา Ed.D (Doctor of Education) ด้านการบริหารการศึกษา และ D.P.A (Doctor of Public Administration) ด้านนโยบาย สาธารณะตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนเวียงคำวิทยาคาร ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้อำนวยการด้านเนื้อหา

4.2 นายวรรณพล ค้อพล วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ระดับ 8 ป้องกันจังหวัดหนองคาย ผู้อำนวยการด้านโครงสร้าง

4.3 นายสถิตย์ กุลสอน วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 จังหวัดหนองคาย ผู้อำนวยการด้านภาษา

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ตรวจสอบแล้ว ไปทดลองกับประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 20 คน รวม 60 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (20 คน) จะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 10 คน เท่ากัน นำไปทดสอบ (Pre-test) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test (Independent samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ) แล้วเลือกข้อที่อำนาจจำแนกที่มีระดับนัยสำคัญที่ .05 ได้ข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .91 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของประชาชนผู้รับบริการต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐาน ส่วนประมาณค่า 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

| | | |
|-------------|---------|------------------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ในการเลือกคำตอบ ใช้กาเครื่องหมาย / ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาล (นายทะเบียนท้องถิ่น) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถามและซองสำหรับใส่แบบสอบถามคืนผู้วิจัย ไปยังผู้ตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์
4. ผู้วิจัยส่งหนังสือเตือน ไปยังผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืน กรณีที่ส่งแบบสอบถามคืนช้า
5. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาจัดเป็นหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อทีละคนในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจะนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1

ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ฟังพอใจมากที่สุด

4.01 – 4.50 หมายถึง ฟังพอใจมาก

3.51 – 3.50 หมายถึง ฟังพอใจปานกลาง

2.51 – 2.50 หมายถึง ฟังพอใจน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ฟังพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2

ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามตัวแปร ทั้ง 2 ด้าน คือ เพศ และอาชีพ ดังนี้

3.1 ด้านเพศ ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ t-test เพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

3.2 ด้านอาชีพ ใช้สถิติวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One – way analysis of variance) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัย จะทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : least Significant Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 ใช้การบรรยายวิเคราะห์เนื้อหา

5. ระยะเวลาในการทำการวิจัย เดือน ตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2549