

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2550 จำนวน 737 คน (ข้อมูลผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2549)

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยวิธีขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2550 จำนวน 260 คน โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามเนะ ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{737}{1 + 737(.05)^2}$$

$$n = 260$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีกลุ่มเพศและอาชีพเท่า ๆ กันคือ

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับทราบแบ่งตามเพศและอาชีพให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและอาชีพ

กลุ่มเพศ	จำนวน (คน)	กลุ่มอาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชาย	130	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43
		2. ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	43
		3. เกษตรกรรม/รับจ้าง	44
หญิง	130	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43
		2. ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	43
		3. เกษตรกรรม/รับจ้าง	44
รวม			260

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยนำแบบสอบถามไปให้กรวยรวมข้อมูลจากครัวเรือนที่พบและมีคุณสมบัติตรงตามที่จำแนกไว้ในตารางที่ 3 จนครบทุกหน่วยตัวอย่าง

3. หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) การศึกษาครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างและกรหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดให้แต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ไร้มหาวิทยาลัยนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง ให้เหมาะสมถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในคำสัมภาษณ์ที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

1.4.1 นายสุรศักดิ์ โสตะวงศ์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีเมืองท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผล

1.4.2 นายวิโรจน์ จันทร์ด วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งปลัดเทศบาลเมืองท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.4.3 นางจิตตา เสาวกุล วุฒิการศึกษา การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลเมืองท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

1.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ

20 คน รวม 60 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพจะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวน 10 คนเท่ากัน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยทำตามขั้นตอน ดังนี้

1.6.1 นำผลลัพธ์ที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test (Independent samples) เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและคะแนนต่ำ) แล้วเลือกข้อที่ค่าอำนาจจำแนกมีระดับนัยสำคัญที่ .05 ได้ข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ

1.6.2 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านเพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นหรือเชื่อถือได้ (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยได้

2. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับรองตามวิธีของของลิเคิร์ท โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง ท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงสรุปกับกรรณแนวคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึก ความพึงพอใจในด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) ของประชาชนผู้มารับบริการต่อสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานผ่านประมาณค่า 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

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม

ศรีสะอาด, 2543 : 100)

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

ในการตั้งคำถามตอบ ใช้การทำเครื่องหมาย ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่แท้จริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงภาคเกษตรนครศรีเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาลเมืองท่าบ่อ (นายทะเล่โยนทองรัตน์) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ
4. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ระยะเวลาที่จะได้รับจากกรวิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลตรงกำหนดเวลา
5. ขึ้นต้นการออกเก็บข้อมูลภาคสนามและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน (ถึงหาคม - ตุลาคม 2550) แบ่งเป็นผู้วิจัยหรือผู้ช่วยผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปพบผู้มาติดต่อเพื่อให้ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ตามข้อถามในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม
 - 2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนกไปในรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t-test เพื่อหาค่า t ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

2.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่อยู่ในรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อิฐพำตามวิธีของตอนบรเวค

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป ใช้สถิติ

3.1.1 ความถี่

3.1.2 ร้อยละ

3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test

3.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way analysis of variance) และเอาค่าเฉลี่ยที่ได้เปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

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

3.5 หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แลต เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

4. ระยะเวลาในการทำวิจัย

เดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2550