

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2551

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จากสถิติผู้มารับบริการระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2551 ผู้มารับบริการ 1,226 คน (จากสถิติสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2551) การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional) ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Sample) โดยการจับสลาก เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด (ในทางสังคมศาสตร์นิยมกำหนดให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่ .05)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{1,226}{1 + (1,226)(.05^2)}$$

$$n = \frac{1,226}{1 + (1,226 \times .0025)}$$

$$n = 301.599$$

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม คือ จำนวน 302 คน ได้กลุ่มตัวอย่างโดย แยกเพศหญิง 151 คน เพศชาย 151 คน และผู้วิจัยได้กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยจำนวน 4 คน ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (ตอบรับ) ติดตามปีทั้งไปและกลับให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จนครบจำนวน คือ ตัวแทนประชากร 302 คน และแบบสอบถามทดลองใช้ (Try - out) 40 คน รวม 342 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการอย่าง

เท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ตามวิธีการของ ลิเคิอร์ท (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน (มี 25 ข้อ)

การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมรอบคิด วัตถุประสงค์และ

องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงให้ถูกต้อง เหมาะสมของแบบสอบถาม

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงทางโครงสร้าง ความเที่ยงตรงทางเนื้อหา รูปแบบและความเหมาะสมของภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence) กำหนดดังนี้

สอดคล้อง = 1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.2.1 นายกมล ตราชู วุฒิการศึกษา บริหารการศึกษามหาบัณฑิต สาขา การประถมศึกษา ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ อันดับ ค.ศ. 3 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.2.2 นายอมร มะลาศรี วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขา วัฒนผลประเมินผล ตำแหน่งอาจารย์ 2 ระดับ 7 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ เป็น ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัฒนผลประเมินผล

2.2.3 นายธวัช ไชยเทพ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ ตำแหน่งหัวหน้ากองช่าง (นักบริหารงานช่าง 6) เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

2.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำและเพื่อ พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ โดยผู้วิจัยนำข้อที่มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ .50 ขึ้นไป เป็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249)

2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) ใช้กับประชาชนของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ที่มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ถึงสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่ง แบบสอบถามทางไปรษณีย์ (ตอบรับ) โดยคิดแสดตมป์ทั้งไปและกลับให้กับประชาชนที่มา รับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (ตอบรับ) โดยคิด แสตมป์ ทั้งไปและกลับให้กับประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจนครบจำนวน 342 ฉบับ (ตัวแทน ประชากร 302 คน และทดลองใช้ (Try-out) 40 คน รวม 342 คน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ

โดยทดสอบทางสถิติ *t-test* เพื่อหาค่า *t* ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน หรือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การบรรยายคุณลักษณะของกลุ่ม ตัวอย่างของผู้มารับบริการและข้อเสนอแนะทั่วไปใช้สถิติ ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. สถิติการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้นำคะแนน ที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) สถิติที่ใช้ ได้แก่ *t-test* และทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ (ตัวแปรกลุ่มอายุ 4 กลุ่มอายุ ตัวแปรกลุ่มระดับการศึกษา 4 กลุ่มระดับ และตัวแปรกลุ่มอาชีพ 4 กลุ่มอาชีพ) สถิติที่ใช้ ได้แก่ *F-test* โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะผู้วิจัยใช้อ่านวิเคราะห์เนื้อหาแล้ว แจกแจงความถี่และใช้การบรรยายประกอบตาราง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY