

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษากำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล จำนวน 4436 คน (เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย. 2552 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 367 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{4,436}{1 + (4,436)(.05^2)} \\
 &= \frac{4,436}{1 + (4,436 \times .0025)} \\
 &= 366.91 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเต็มจึงเพิ่มเป็น 367

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ กล่าวคือ ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ได้ ครบจำนวน 367 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งออก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์

องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม แล้วดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุง

2.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยวิธีการกำหนดหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ค่า IOC : Index of Items-Objective Congruence) ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

1. นายพิชิต โปษาราม วุฒิการศึกษา ร.บ., รป.ม. ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2. นายวรรณะ อุดมคำ วุฒิการศึกษา กศ.บ. (ภาษาไทย) กศ.ม. (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดบ้านโพนเงิน อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3. นายสุผล เศษลือ วุฒิการศึกษา กศ.บ. (จิตวิทยา) กศ.ม. (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการบ้านหนองเปลือยคาแสง อำเภอเกษตรวิสัยจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไป นำไปทดลอง (Try out) กับประชาชนเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และหาค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเกษตรวิสัยและขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ผู้ศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยรอพบประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษารอรับแบบสอบถามด้วยตนเองทุกฉบับจนครบจำนวน 367 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง พบว่ามีความสมบูรณ์ ถูกต้องทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถาม ลงรหัสตามแบบการลงรหัสตามแบบการลงรหัส
3. ให้คะแนนตามอำนาจจำแนกรายข้อในแบบสอบถามโดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significance Difference)

4. การวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และใช้การพรรณนาความประกอบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY