

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษากำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ผู้ศึกษากำหนดขนาดประชากรจากจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เดือน มกราคม 2553 – กันยายน 2553 จำนวน 4,436 คน (เทศบาลตำบลเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม, 2552 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 354 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Crejcie and Morgan, 1973 : 625 ; อ้างถึงในสมเกียรติ เกียรติเจริญ, 2552 : 55)

3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ กล่าวคือ ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามได้ ครบจำนวน 354 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งออก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุง

2.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยวิธีการคำนวณหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ค่า IOC : Index of Items - Objective Congruence)

ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

1. พ.จ.อ. พรเทพ คันทะพรม วุฒิศึกษา ร.ม. ตำแหน่ง หัวหน้างานพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2. นางนงนารถ มิสาทิ วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่งครู คศ. 2 โรงเรียนสารคามพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3. นายสุรพันธ์ พันธุ์มณี วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (การวัดผลและประเมินผล) ตำแหน่งครู คศ. 2 โรงเรียนสารคามพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญโดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไป (ผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1) ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alfa Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษากำหนดให้ มีผู้ช่วยผู้ศึกษาจำนวน 3 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ช่วยผู้ศึกษาจำนวน 3 คน รอพบประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามหลังจากการรับบริการแล้ว โดยให้ผู้ช่วยผู้ศึกษารับแบบสอบถามด้วยตนเองทุกฉบับ ซึ่งสามารถเก็บรวบรวม ได้ครบทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องพบว่าถูกต้องสมบูรณ์ ทุกฉบับ

2. นำแบบสอบถาม ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

3. ให้คะแนนรายข้อในแบบสอบถาม โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ คะแนน ดังนี้
ปรับปรุงจาก (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

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

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำสถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ t - test (Independent samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. การวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และใช้การพรรณนาความประกอบ (Content analysis)