

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากสถิติปี 2556 จำนวน 1,475 คน (ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม. 2556 : 3-6)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 1,475 คน (ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม. 2556 : 3-6) โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 315 คน ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่.05

$$\text{แทนค่าจากสูตร } n = \frac{1,475}{1+(1,475)(0.05)^2}$$

$$n = 314.66$$

ในการนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม คือ 315 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับประชาชนที่มาใช้บริการ ภายหลังรับบริการแล้วที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จนครบตามจำนวน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการ Focus Group โดยการประชุมตัวแทนผู้เกี่ยวข้องจำนวน 15 คน ได้แก่

- 2.1 นางสาวนวรรตน์ ลิขจวน ปลัดเทศบาล นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม
- 2.2 นางอักษร แก้วจันทร์ หัวหน้าสำนักปลัด ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นฯ
- 2.3 นายศราวุธ ทรง โฉม ปลัดอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอศรีสงคราม
- 2.4 นายประจักษ์สิทธิ์ หงส์ศรี ปลัดอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอศรีสงคราม
- 2.5 นางพิศมัย แจ่มอารมณ์ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม
- 2.6 นายเฉลิมพล เชื้อจารย์ชิน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 1
- 2.7 นายสิทธิชัย วงศ์วันดี กำนันตำบลศรีสงคราม นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 4
- 2.8 นางลำดวน นามสี ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 6
- 2.9 นายทวีศักดิ์ อุปชัย ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 7
- 2.10 นางอุบล ไบภักดี ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 8
- 2.11 ตัวแทนประชาชนที่มาติดต่อราชการ จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 แบบ คือ แบบสอบถามและการ Focus Group โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อถามข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาใช้บริการและชุมชนที่อาศัยอยู่ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิด เป็นการถามเพื่อให้ทราบถึงระดับปัญหาของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยแบ่งระดับของปัญหาแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด จำนวน 8 ด้าน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2. เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยดำเนินการจัดกลุ่มสรุปประเด็น (Focus Group) จำนวน 1 ครั้ง หลังผลการวิจัยเชิงปริมาณสรุปออกมาแล้ว นำประเด็นปัญหา 5 อันดับแรกที่พบ นำมาจัดเวทีสรุปประเด็น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือเชิงปริมาณ

การสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์

และองค์ประกอบ แล้วนำมาเป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบความเหมาะสม และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

1.4 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

1.4.1 สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

1.4.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาคำถามสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

- 1) นางสาวนวรรตน์ ลิขจวน ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลศรีสงคราม คุณวุฒิ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 2) นางสมมาตร อ่อนคำ ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสุนทรวิจิตร คุณวุฒิ ศษ. ม.(เทคโนโลยีและนวัตกรรมการสอน) ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา
- 3) นายอภิสิทธิ์ เคนไชยวงศ์ ตำแหน่ง รองคณบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม คุณวุฒิ วท.ม. (สถิติประยุกต์) ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

โดยจะนำค่า IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไป มาใช้ในการทดลองใช้ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .67

1.5. พิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ

เมื่อผลการวิจัยเชิงปริมาณออกมาว่าพบปัญหาใดจาก 8 ปัญหา โดยเลือกเอาปัญหา 5 อันดับแรกที่พบ ปรึกษาและจัดเวที สรุปรประเด็น (Focus Group) 1 ครั้ง ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง นายกเทศบาลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีผู้ช่วยวิจัย 2 คน โดยจะดำเนินการฝึกปฏิบัติ และทำความเข้าใจกับผู้ช่วยผู้วิจัยอย่างชัดเจนก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 315 คน โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ

4. กรณีการจัดประชุม Focus Group จะขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงบุคคลที่จะดำเนินการประชุม โดยการอธิบาย ชี้แจงและดำเนินการตามกระบวนการ Focus Group

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดกระทำข้อมูล โดยมีกระบวนการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
2. ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. สำหรับแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

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

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนจากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น (คะแนนจาก 1 ถึง 5) จำนวนได้จากสูตรนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ฉะนั้นในแต่ละช่องคะแนนของระดับชั้น จะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมาย ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 186)

ค่าเฉลี่ย	4.21- 5.00	หมายความว่า	มีปัญหาอยู่ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41- 4.20	หมายความว่า	มีปัญหาอยู่ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายความว่า	มีปัญหาอยู่ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายความว่า	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายความว่า	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. สถิติวิเคราะห์ระดับของปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)
3. สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่าง เกี่ยวกับตัวแปรเพศ ได้แก่ t -test ตัวแปร อายุ อาชีพ ช่วงเวลาให้บริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์การให้บริการ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ F -test กรณีพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยจะดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วย วิธี LSD. (Lest Significant Difference)
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกลุ่มข้อความประโยคหรือเนื้อหาที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน (Grouping Content) แล้ว ดำเนินการแจกแจงความถี่ (Frequency) และพรรณนาคความ