

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรเขตเทศบาลตำบลปะคำ จำนวน 5,471 คน (สถิติสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ ประจำเดือน กรกฎาคม 2553) ซึ่งจะเป็นผู้ที่มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม

ตาราง

ของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % และความคลาดเคลื่อน $\pm 5 %$ (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์, 2542 : 146) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน-ราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามสภาพของการดำเนินงานในแต่ละด้าน ซึ่งคำถามครอบคลุมการสร้างประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านการให้บริการ
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร

ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางราชการ หนังสือ บทความ สารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบริการด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานราชการ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างเครื่องมือ

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถาม

2.3 กำหนดขอบข่ายของคำถามที่สร้างตามกรอบแนวความคิดของการศึกษา

2.4 ร่างแบบสอบถามไปเสนอคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระเพื่อขอคำแนะนำ

ในการปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนสอดคล้องกับความมุ่งหมาย

2.5 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมตรงกับสภาพที่เป็นจริง เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบ 3 ท่าน ได้แก่

2.5.1. ดร. ผดุงชาติ ยังดี คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.5.2. ดร. กระจัน ศรีงาน รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.5.3. นางสาววิไลวรรณ แพร่งสุวรรณ รองปลัดเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชน

ในเขตเทศบาลตำบลศึก จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9437 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงนายกเทศมนตรีตำบลปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผลปรากฏว่าแบบสอบถาม จำนวน 375 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วในการจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดอันดับความคิดเห็นโดยแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละเสนอ

ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

4. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	เห็นด้วยในระดับมาก
2.51 – 3.50	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	เห็นด้วยในระดับน้อย
1.00 – 1.50	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน