

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษา มีดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการศึกษา โดยทำตามลำดับขั้นตอนการวิจัยไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมวางแผนดำเนินการ

ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประชากร และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ

ศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามใช้การตั้งคำถามปลายปิด และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งที่กำหนดไว้ตามข้อเท็จจริงและตรงตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย

รายงานผลการวิจัย สรุปผล และอภิปรายผลจากการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครปากเกร็ด และจัดพิมพ์รูปเล่มนำเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากงานทะเบียนราษฎร ในปีพ.ศ. 2561 จำนวน 76,190 คน (ที่ว่าการอำเภอ, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 384 คน ได้มาโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607 – 610 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 21)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดของการวิจัย มากำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะ (Operational Definition) เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามตามคำนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการจากงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรที่กำหนดไว้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ โดยแต่ละข้อคำถามเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องที่มีคำตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามตามแนวคิดของลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542, หน้า 98)

คะแนน	5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นรายด้าน

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 384 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนประชากร กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีมีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำแบบสอบถามที่

สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยเกณฑ์ของ เบสท์ (Best, 1977, pp.147 อ้างถึงใน วาริน แซ่ตัน, 2543, หน้า 66)

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและการบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552, หน้า 133)

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

P	แทน	ค่าร้อยละ
f	แทน	ความถี่หรือจำนวน
N	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Means) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552, หน้า 135)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{N}$$

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร
$\sum_{i=1}^n x_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552, หน้า 136)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum_{i=1}^n x^2 - \left(\sum_{i=1}^n x \right)^2}{N(N-1)}}$$

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\left(\sum_{i=1}^n x \right)^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum_{i=1}^n x^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูล

N แทน จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4. การทดสอบค่า chi-square : χ^2 กรณีกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวเป็นการทดสอบตัวแปรเพียงด้านเดียวเพื่อต้องการ ทราบว่า ความถี่ที่ได้จากการสังเกต (Observed Frequency) จากกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามความถี่ที่ คาดหวัง(Expected Frequency) ไว้หรือไม่ตามนัยสำคัญที่กำหนด การทดสอบโดยใช้สูตร คำนวณ χ^2 test คือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

χ^2 = ค่าสถิติไคสแควร์

O_i = ความถี่ที่ได้จากการสังเกต (Observed Frequency)

E_i = ความถี่ที่คาดหวัง (Expected Frequency) ซึ่งมีค่าเท่ากับ จำนวนข้อมูลคูณด้วย สัดส่วนที่คาดหวัง

k = จำนวนกลุ่มหรือจำนวนระดับ

n = จำนวนตัวอย่าง

p_i = สัดส่วนของประชากรที่มีลักษณะหรือระดับที่ i

5. เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549, หน้า : 258) โดยใช้สูตร

$$LSD = t_{1-\alpha/2} \sqrt{MS_E} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$