

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้เขียนได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในช่วงวันที่ 20 กันยายน - 10 ตุลาคม 2553 ซึ่งจากสถิติตั้งแต่เดือนมกราคมถึงมีนาคม 2553 มีประมาณวันละ 100-200 คน หรือเฉลี่ยเดือนละประมาณ 2,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ประชากรที่มาใช้บริการ จำนวน 2,000 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ จำนวนประชากรหลักพันใช้กลุ่มตัวอย่าง 10 – 15% (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 38)
2. จากประชากรเป้าหมาย จำนวน 2,000 คน ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 200 คน
3. การสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเป็นการสุ่มตามความสะดวก โดยผู้เขียนสุ่มจากประชากรที่มาใช้บริการเป็นกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 200 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (2) ด้านการให้บริการรวดเร็ว

ทันต่อเวลา (3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับคุณภาพการให้บริการ

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และระดับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้การวัดแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5

มาก ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4

ปานกลาง ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3

น้อย ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2

น้อยที่สุด ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1

3. ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้เขียนได้กำหนดแนวทางการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาเอกสาร รายงานการดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเมื่อได้รับข้อมูลมากเพียงพอในระดับการเขียนข้อคำถามแล้ว จึงนำมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา สำหรับการเก็บข้อมูล และเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อรับข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Content Validity) ได้ดำเนินการต่อจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจะนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC

(Index of Item - Objective Congruence) หรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีค่าเท่ากับ 0.85

3. การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับประชาชนที่มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอบางสะพาน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาร์ค (Cronbach, 1990) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.8827 จากนั้นจึงดำเนินการรายงานผลที่ได้ต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอหนังสือจากศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ถึงนายอำเภอ เพื่อขออนุญาตและอนุเคราะห์แจ้งกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้เขียนดำเนินการประสานงานกับประชาชนที่มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนด้วยตัวเอง เพื่อคัดเลือกตัวอย่างที่มีความรู้เรื่องและเข้าใจอย่างแท้จริง
3. ผู้เขียนดำเนินการเก็บข้อมูลและตอบข้อซักถามของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด โดยมีทีมงานช่วยในการดำเนินการ และเก็บแบบสอบถามกลับคืนเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้เขียนได้นำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และได้กำหนดช่วงคะแนน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยผู้เขียนได้กำหนดช่วงคะแนน และความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาสู่การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	อยู่ในระดับมาก

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎร

4. วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยใช้ ค่าร้อยละ การจัดลำดับและการใช้
คอรีเรชัน (Colleration)