

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ให้บริการจำนวน 32 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรจำนวน 468 คนในเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2553 วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 – 16.00 น. รวม จำนวน 500 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 222 คน ได้โดยการสุ่มตัวอย่างในเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2553 โดยการสุ่มเก็บวันละ 7 – 8 คน ช่วงเวลา 9.00 – 16.00 น.

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้จะใช้หลักการคำนวณของ Yamane ดังสูตรนี้

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้ $= 0.05$)

แทนค่า

$$N = \frac{500}{1+500(0.05)}$$

$$N = \frac{500}{1+1.25}$$

$$n = 222$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้จึงเท่ากับ 222 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับวัดระดับความสำเร็จของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับ จำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านการให้บริการที่เพียงพอ จำนวน 3 ข้อ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 4 ข้อ
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ แนวทางการบริหารงานการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่ 6 ข้อ ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนี้ถึงความต้องการของประชาชน
3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
4. ลดขั้นตอนการให้บริการ
5. มีระบบการสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
6. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

แบบสอบถาม ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาปัญหาและความสำเร็จของประชาชนต้องการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
3. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษา
4. สร้างแบบสอบถามความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรตามขอบข่ายเนื้อหาที่กำหนดโดยให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบเขตของการศึกษา
5. สร้างแบบสัมภาษณ์แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ตามขอบข่ายเนื้อหาที่กำหนดโดยให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบเขตของการศึกษา
6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์เพื่อขอคำแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหา ตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการและด้านสภาพแวดล้อมและความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและแนวทางการบริหารงานการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร
8. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย
9. นำแบบสอบถามนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ได้ค่าเท่ากับ 0.05
10. นำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ให้บริการ จำนวน 32 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 32 คน และเก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 468 คน ในเดือนกันยายนถึงตุลาคม 2553 วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00-16.00 น.

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือโครงการบัณฑิตศึกษาสำนักจัดการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ถึงนายอำเภอบางคนที เจ้าหน้าที่ของอำเภอบางคนที นายกเทศบาลตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงครามเพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่มาติดต่อราชการกับสำนักงานทะเบียนราษฎรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองหลังจากส่งแบบสอบถามตามเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 11 แห่งในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ประมาณ 4 สัปดาห์

3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้กลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อจัดทำข้อมูล ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 222 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาตรวจสอบหาค่าตามวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/for Windows เพื่อประมวลค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1.1 หาค่าร้อยละสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนต้นที่ 2 ที่เกี่ยวกับปัญหาและความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมและรายข้อของแบบสอบถาม

2. หาค่าคะแนนระดับปัญหาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในตอนที่ 1 โดยให้คะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับปัญหามากที่สุด	ให้คะแนน	5
ระดับปัญหามาก	ให้คะแนน	4
ระดับปัญหปานกลาง	ให้คะแนน	3
ระดับปัญหาน้อย	ให้คะแนน	2
ระดับปัญหาน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

3. หาค่าคะแนนระดับความสำเร็จของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในตอนที่ 2 โดยให้คะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับความสำเร็จมากที่สุด	ให้คะแนน	5
ระดับความสำเร็จมาก	ให้คะแนน	4
ระดับความสำเร็จปานกลาง	ให้คะแนน	3
ระดับความสำเร็จน้อย	ให้คะแนน	2
ระดับความสำเร็จน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

4. การแปลความหมายของคะแนน ในแนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรในอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยกำหนดการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสัมภาษณ์ตามการแปลความหมายของ บุญชม ศรีสะอาด(2540 : 10) แบ่งเป็น 5 ช่วงชั้นเท่ากัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ค่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ค่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ค่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ค่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับดีน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ค่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับดีน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)
2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม