

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา ก็เพื่อศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- ๓.๓ เครื่องมือการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ซึ่งมีจำนวน ๒,๙๐๕ คนต่อเดือน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ณ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๘)

๒. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ดังนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๕๒ คนที่ได้จากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ๐.๐๕ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรทั้งหมด ๒,๙๐๕ คน เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$n = \frac{2,905}{1 + 2,905(0.05)^2}$$

$$n = \frac{2,905}{1 + 2,905(0.0025)}$$

$$n = \frac{2,905}{1 + 7.2625}$$

$$n = 351.5885$$

เพราะฉะนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ ๓๕๒ คน

๓.๒.๒ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๙ คน ได้แก่

๑. นายจิตตเกษมณ์ นิโรจน์ธนรัฐ	ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีนครนครสวรรค์
๒. นายสมศักดิ์ อรุณสุรัตน์	ตำแหน่ง ประธานสภาเทศบาล
๓. นายธีระเดช บางสมบูรณ์	ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล
๔. นายวิสุทธิ สินเพ็ง	ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล
๕. นางพิมพ์พรณ ธาตุสุวรรณ	ตำแหน่ง หัวหน้างานทะเบียนราษฎร
๖. นางเนาวนิตย์ วงษ์สว่าง	ตำแหน่ง ผู้เข้ารับบริการ
๗. นางจำเนียร โพธิ์มะณี	ตำแหน่ง ผู้เข้ารับบริการ
๘. นายนิติรัฐ ศิริวรรณ	ตำแหน่ง ผู้เข้ารับบริการ
๙. นางนุชนาถ แก้วสุกัลยา	ตำแหน่ง ผู้เข้ารับบริการ

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยประกอบด้วย

๓.๓.๑ แบบสอบถาม

๑. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

๒. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

๓. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๔. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๕. นำเสนอร่างแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

๗. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง และนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

๘. รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์

ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ตามกรอบของการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนคร นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์”

ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยที่กำหนด โดยแบ่ง ออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมี ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาขั้นสูงสุดอาชีพ และรายได้ต่อเดือนจำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของ คะแนน ดังนี้

๕ หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

๔ หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

๓ หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

๒ หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

๑ หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีลักษณะ เป็นปลายเปิดให้เลือกตอบโดยเสรี

๓.๓.๒ แบบสัมภาษณ์

๑. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๒. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึง รายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

๓. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๔. สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อนำมาวิเคราะห์

๓.๓.๓ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ รูป/คน ได้แก่

๑. พระครูสิริศรีรักษ์, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. อาจารย์ พระครูนิวิฐศีลขันธ, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓. พระปลัดสมบัติ ฐิติญาโณ, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. นายวิสุทธิ สิ้นเพ็ชรรองปลัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๕. นางพิมพ์พรณ ธาตุสุวรรณ หัวหน้างานทะเบียน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่าความเชื่อมั่นระหว่าง ๐.๘๐-๑.๐๐ ซึ่งอธิบายได้ว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

๓. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha α -coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๒ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๘๗๒

๔. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ในการนำไปใช้แจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

^๒ สิ้นพันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท จุฬานพัสการ จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

๑. ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลนครสวรรค์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากผู้เข้ามารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในพื้นที่

๒. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๒ ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน ๓๕๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

๓.๔.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

๑. ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

๒. ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้

๓. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดนัดไว้ จนครบทุกประเด็น โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

๔. นำข้อมูลดิบที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์ จังหวัด

นครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้แปลผลข้อความที่ได้จากการประเมินผลมีดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย

การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ – ๕.๐๐

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ – ๔.๒๐

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ – ๓.๔๐

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ – ๒.๖๐

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๘๐

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด^๓

สำหรับข้อความปลายเปิด ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลได้กำหนดตามกรอบของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามกรอบที่ได้กำหนดเอาไว้ แล้วทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

๓.๕.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยวิธีการดังนี้

๑. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ
๒. นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียงเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
๓. วิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)
๔. สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอต่อไป

^๓ชูศรีวงศ์รัตน์, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร เทพเนรมิต, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.