

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยในที่นี้ใช้การวิจัยเชิงบูรณาการระหว่าง วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ คือการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observers) ดังนั้นในบทที่ 3 ของการวิจัย จะนำเสนอรายละเอียดวิธีการดำเนินงานวิจัยใน 3 หัวข้อหลัก คือ

1. การวิจัยเชิงสำรวจ
2. การวิจัยในเชิงคุณภาพ
3. การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

#### การวิจัยเชิงสำรวจ

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นเป้าหมายการวิจัย ได้แก่ ประชากรทุกคนที่มาติดต่อรับบริการด้านทะเบียนราษฎรของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จากจำนวนผู้มารับบริการ 2 ปี คือ ปี พ.ศ. 2555 มีผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 2,766 ราย ปี พ.ศ. 2556 มีผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 3,272 ราย รวมมีผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรทั้งสิ้นจำนวน 6,038 ราย คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนี้

1. ประชาชนผู้มารับบริการทะเบียนราษฎรปี พ.ศ. 2555
2. ประชาชนผู้มารับบริการทะเบียนราษฎร ปี พ.ศ. 2556

ผู้มารับบริการปี พ.ศ. 2555 + ผู้มารับบริการปี พ.ศ.2556

$$\text{จำนวนเดือน / ปี} = 12 + \text{จำนวนเดือน / ปี} = 12$$

$$= \frac{2,766 + 3,272}{12+12}$$

$$= \frac{6,038}{24}$$

$$= 251.58$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 252 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจระบบและกระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพึงพอใจระบบและกระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงตามโครงสร้างเนื้อหาครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่เที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 5 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้สัมภาษณ์กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างองค์ประกอบของเครื่องมือวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิดและเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิดและเลือกตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยใช้คำถาม 23 หัวข้อคำถาม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การทดสอบเครื่องมือจะใช้การทดสอบความตรง(Validity) และความเที่ยง (Reliability)

ดังนี้

1. การทดสอบความตรงจะใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิจัยและหัวข้อวิจัยจำนวน 3 ท่าน โดยการทดสอบเครื่องมือที่จะใช้ทดสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสัมภาษณ์ให้ทั้ง 3 ท่านตรวจสอบเมื่อรับเครื่องมือกลับคืนจากผู้เชี่ยวชาญ นำข้อแก้ไขทั้งหมดมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

2. การทดสอบความเที่ยง จะใช้การทดลองไปเก็บแบบสัมภาษณ์ จำนวน 30 ชุดและนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ซึ่งค่าทางสถิติมีค่า 0-1.0 ค่าที่ใช้ได้ต้องเกิน 0.7 ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ได้ค่าเท่ากับ 0.952

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรส่วนบุคคล (ตัวแปรต้น) ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือการนำมาแจกแจงความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ แล้วนำมาเสนอในรูปตารางความเรียง
2. การวิเคราะห์ตัวแปรตามจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาโดยนำเสนอในรูปแบบของ ( X ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation ) ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สร้างขึ้นตามลักษณะการสร้างแบบวัดทัศนคติที่เรียกว่า (Likert Scale) โดยมีตัวเลือก 5 ระดับโดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร

ระดับ	คะแนน
ระดับที่พึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับที่พึงพอใจมาก	4
ระดับที่พึงพอใจ	3
ระดับที่พึงพอใจน้อย	2
ระดับที่ไม่พึงพอใจ	1

ในการตีความค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การตีความ
คะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00	ระดับที่พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนระหว่าง 3.50 – 4.49	ระดับที่พึงพอใจมาก
คะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49	ระดับที่พึงพอใจ
คะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49	ระดับที่พึงพอใจน้อย
คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49	ระดับที่ไม่พึงพอใจ

#### การวิจัยในเชิงคุณภาพ

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการวิจัยในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การวิจัยเอกสาร เอกสารที่ใช้ในการวิจัยนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 เอกสารชั้นต้น (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นต้น

1.1.2 เอกสารชั้นรอง (Secondary Data) เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ คือ เอกสารทางราชการ หนังสือ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เจาะลึก วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในรูปแบบต่าง ๆ คือ การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการใช้แนวสัมภาษณ์เจาะลึก

3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วมในที่นี้ หมายถึงประสบการณ์จากการร่วมทำงานในเทศบาลตำบลเกาะขวาง กล่าวคือผู้วิจัยเป็นพนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวางที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ได้เห็นสภาพแวดล้อมของงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

การตรวจสอบข้อมูลในที่นี้จะใช้รูปแบบดังนี้

1. การตรวจสอบการสัมภาษณ์ โดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกันระหว่างเอกสารและการสัมภาษณ์แบบประวัติศาสตร์บอกเล่า

2. การตรวจสอบการสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้สัมภาษณ์ที่มีตำแหน่งต่างกัน คือระหว่างรองปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี นายกเทศมนตรีตำบลเกาะขวาง ปลัดเทศบาลตำบลเกาะขวาง ประชาชนในเขตตำบลเกาะขวางและประชาชนตำบลเกาะขวาง

#### **การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม**

ผู้วิจัยจะสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ในพื้นที่ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยมีอุปกรณ์ช่วยเพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนในเรื่องสังเกต เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงที่สุดในการวิจัย