

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน ทะเบียนราษฎร ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง โดยก่อนที่ทำการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยและข้อมูล ที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดแนวทาง ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ลำดับขั้นตอนในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมในเนื้อหา และความถูกต้องในลักษณะระเบียบวิธีวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงและผลสรุปที่ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎร

- ขั้นที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
- ขั้นที่ 3 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นที่ 4 สร้างเครื่องมือโดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- ขั้นที่ 5 ทดลองใช้และปรับปรุงเครื่องมือ
- ขั้นที่ 6 เก็บรวบรวมข้อมูล
- ขั้นที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูล
- ขั้นที่ 8 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

2. ประชากร

2.1 ประชากรและพื้นที่เป้าหมาย

2.1.1 ประชากรเป้าหมาย คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

1) ประชากรที่เป็นสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 336 แห่ง

2) ประชากรที่เป็นข้าราชการของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ มีจำนวนสำนักงานทะเบียนละ 3 คน จำนวน 1,008 คน

2.1.2 พื้นที่เป้าหมาย คือ สำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 336 สำนักงานรวมทั้งสิ้นจำนวน 19 จังหวัด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (แห่ง)	หมายเหตุ
1.	นครราชสีมา	32	
2.	บุรีรัมย์	23	
3.	สุรินทร์	17	
4.	ศรีสะเกษ	22	
5.	อุบลราชธานี	32	
6.	หนองบัวลำภู	9	
7.	ยโสธร	9	
8.	ชัยภูมิ	16	
9.	อำนาจเจริญ	7	
10.	ขอนแก่น	25	
11.	อุดรธานี	25	
12.	เลย	14	
13.	หนองคาย	17	
14.	มหาสารคาม	13	
15.	กาฬสินธุ์	18	
16.	สกลนคร	18	
17.	นครพนม	12	

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (แห่ง)	หมายเหตุ
18.	มุกดาหาร	7	
19.	ร้อยเอ็ด	20	
	รวม	336	183

2.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) และการสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หาขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณทางสถิติและสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลากหารายชื่อสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ตามขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ มีขั้นตอนแบบแบ่งกลุ่ม 2 ชั้น (Two-Stage Cluster Sampling) คือ ชั้นที่ 1 สุ่มหาจำนวนสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในแต่ละจังหวัด ชั้นที่ 2 สุ่มหาจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอแต่ละแห่ง

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) จำนวนสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 336 แห่ง โดยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973 : 727) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ตามสูตร ดังนี้

ขนาดตัวอย่าง (จำนวนสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad ; \quad n = \text{ขนาดตัวอย่าง (แห่ง)}$$

$$N = \text{ขนาดประชากร (แห่ง)}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)}$$

$$\text{แทนค่าในสูตร ขนาดตัวอย่าง (n)} = \frac{336}{1 + (336)(0.05)^2} = 182.61$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ จำนวน 183 แห่ง คำนวณหาสัดส่วนจำนวนสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอของแต่ละจังหวัด (ขนาดตัวอย่างแต่ละจังหวัด) โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์จากสูตร ดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่างแต่ละจังหวัด (แห่ง)} = \frac{\text{ขนาดตัวอย่างรวม}}{\text{ขนาดประชากรรวม}} \times \text{ขนาดประชากรแต่ละจังหวัด}$$

- เช่น 1. ขนาดตัวอย่างรวม จำนวน 183 แห่ง
 2. ขนาดประชากรรวม จำนวน 336 แห่ง
 3. ขนาดประชากร (สำนักทะเบียน) ของจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 32 แห่ง

$$\text{ขนาดตัวอย่างของจังหวัดนครราชสีมา} = \frac{183}{336} \times 32$$

$$= 17.42 \text{ แห่ง}$$

ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหาสัดส่วนตัวอย่างสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอของแต่ละจังหวัดด้วยสูตรเดียวกันทุกจังหวัด ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จังหวัด	จำนวนสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ		หมายเหตุ
	ประชากร(แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง(แห่ง)	
1. นครราชสีมา	32	17	
2. บุรีรัมย์	23	13	
3. สุรินทร์	17	10	
4. ศรีสะเกษ	22	12	
5. อุบลราชธานี	32	17	
6. หนองบัวลำภู	9	5	
7. ยโสธร	9	5	
8. ชัยภูมิ	16	9	
9. อำนาจเจริญ	7	4	
10. ขอนแก่น	25	13	
11. อุดรธานี	25	13	
12. เลย	14	8	
13. หนองคาย	17	9	
14. มหาสารคาม	13	7	

จังหวัด	จำนวนสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ		หมายเหตุ
	ประชากร(แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง(แห่ง)	
15. กาฬสินธุ์	18	10	
16. สกลนคร	18	10	
17. นครพนม	12	6	
18. มุกดาหาร	7	4	
19. ร้อยเอ็ด	20	11	
รวม	336	183	

ข้อมูล : อ้างอิงจากบัญชีรหัสสำนักทะเบียนทั่วประเทศ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ปี พ.ศ. 2543

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) จำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีจำนวน 1,008 คน โดยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane 1973 : 727) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ตามสูตร ดังนี้

ขนาดตัวอย่าง (จำนวนข้าราชการ)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad ; \quad n = \text{ขนาดตัวอย่าง (คน)}$$

$$N = \text{ขนาดประชากร (คน)}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)}$$

$$\text{แทนค่าในสูตร ขนาดตัวอย่าง (n)} = \frac{1008}{1 + (1008)(0.05)^2} = 286.36$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างข้าราชการจำนวน 287 คน

กำหนดหาสัดส่วนจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอของแต่ละจังหวัด (ขนาดตัวอย่างแต่ละจังหวัด) โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์จากสูตร ดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่างแต่ละจังหวัด (คน)} = \frac{\text{ขนาดตัวอย่างรวม}}{\text{ขนาดประชากรรวม}} \times \text{ขนาดประชากรแต่ละจังหวัด}$$

- เช่น 1. ขนาดตัวอย่างรวม จำนวน 287 คน
 2. ขนาดประชากรรวม จำนวน 1,008 คน
 3. ขนาดประชากร (ข้าราชการสำนักทะเบียน) ของจังหวัดนครราชสีมา
 จำนวน 96 คน

$$\text{ขนาดตัวอย่างของจังหวัดนครราชสีมา} = \frac{287}{1,008} \times 96 = 27.33$$

ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณดังกล่าวข้างต้น โดยใช้สูตรเดียวกันทุกจังหวัด เนื่องจากตัวเลขของการคำนวณไม่ลงตัว ผู้วิจัยจึงได้ปัดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำนักทะเบียนและข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ

จังหวัด	สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ		จำนวนข้าราชการ		ปัดเศษให้ เป็น จำนวนเต็ม
	ประชากร (แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง (แห่ง)	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	
1. นครราชสีมา	32	17	96	27.33	28
2. บุรีรัมย์	23	13	69	19.65	20
3. สุรินทร์	17	10	51	14.52	15
4. ศรีสะเกษ	22	12	66	18.79	19
5. อุบลราชธานี	32	17	96	27.33	28
6. หนองบัวลำภู	9	5	27	7.69	8
7. ยโสธร	9	5	27	7.69	8
8. ชัยภูมิ	16	9	48	13.67	14
9. อำนาจเจริญ	7	4	21	5.98	6
10. ขอนแก่น	25	13	75	21.35	22
11. อุดรธานี	25	13	75	21.35	22
12. เลย	14	8	42	11.96	12
13. หนองคาย	17	9	51	14.52	15
14. มหาสารคาม	13	7	39	11.10	12
15. กาฬสินธุ์	18	10	54	15.38	16
16. สกลนคร	18	10	54	15.38	16

จังหวัด	สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ		จำนวนข้าราชการ		พิเศษให้ เป็น จำนวนเต็ม
	ประชากร (แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง (แห่ง)	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	
17. นครพนม	12	6	36	10.25	11
18. มุกดาหาร	7	4	21	5.98	6
19. ร้อยเอ็ด	20	11	60	17.08	18
รวม	336	183	1,008	287.00	296

ข้อมูล : อ้างอิงจากบัญชีรหัสสำนักทะเบียนทั่วประเทศ กรมการปกครอง
กระทรวงมหาดไทย ปี พ.ศ. 2543

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในพื้นที่ 19 จังหวัด
จำนวน 183 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับ
ฉลากเพื่อให้ได้จำนวนรายชื่อของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอและจำนวนข้าราชการ
ที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักทะเบียนดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำนักทะเบียนและข้าราชการที่ปฏิบัติงาน
ทะเบียนราษฎร จำแนกตามอำเภอ

ลำดับที่	จังหวัด	อำเภอ/กิ่งอำเภอ(แห่ง)	จำนวนข้าราชการ(คน)
1.	นครราชสีมา	1. นครราชสีมา	2
		2. คง	2
		3. โชคชัย	2
		4. โนนสูง	2
		5. ประทาย	2
		6. ห้วยแถลง	2
		7. ขามทะเลสอ	2
		8. หนองบุญนาก	2
		9. วังน้ำเขียว	2
		10. ครบุรี	2
		11. บ้านเหลื่อม	2
		12. ด่านขุนทด	1
		13. ขามสะแกแสง	1
		14. ปักธงชัย	1
		15. ชุมพวง	1
		16. สีคิ้ว	1
		17. แก้งสนามนาง	1
	รวม	17	28
2.	บุรีรัมย์	1. นางรอง	2
		2. ประโคนชัย	2
		3. ลำปลายมาศ	2
		4. นาโพธิ์	2
		5. ห้วยราช	2
		6. บ้านใหม่ไชยพจน์	2
		7. คูเมือง	2
		8. หนองกี่	1

ลำดับที่	จังหวัด	อำเภอ/กิ่งอำเภอ(แห่ง)	จำนวนข้าราชการ(คน)	
3.	สุรินทร์	9. บ้านกรวด	1	
		10. สตึก	1	
		11. นongหงส์	1	
		12. โนนสุวรรณ	1	
		13. เฉลิมพระเกียรติ	1	
		รวม	13	20
		1. เมืองสุรินทร์	2	
		2. จอมพระ	2	
		3. ชุมพลบุรี	2	
		4. ปราสาท	2	
		5. สนม	2	
		6. ลำดวน	1	
		7. บัวเชด	1	
4.	ศรีสะเกษ	8. สว่างวีรกรรม	1	
		9. เขวาสินรินทร์	1	
		10. พนมดงรัก	1	
		รวม	10	15
		1. กันทรลักษณ์	2	
		2. ยางชุมน้อย	2	
		3. กันทรารมย์	2	
		4. ขุขันธ์	2	
		5. ไพรบึง	2	
		6. ราชันยาลัย	2	
		7. ขุนหาญ	2	
		8. บึงบูรพ์	1	
9. ปรังค์กู่	1			
10. อุทุมพรพิสัย	1			
11. โนนคูณ	1			
12. ศรีรัตนะ	1			
รวม	12	19		

ลำดับที่	จังหวัด	อำเภอ/กิ่งอำเภอ(แห่ง)	จำนวนข้าราชการ(คน)
5.	อุบลราชธานี	1. เมืองอุบลราชธานี	2
		2. ศรีเมืองใหม่	2
		3. โขงเจียม	2
		4. เดชอุดม	2
		5. เขมราฐ	2
		6. เขื่องใน	2
		7. นางหลวย	2
		8. น้ำยืน	2
		9. บุณฑริก	2
		10. ตระการพืชผล	2
		11. กุดข้าวปุ้น	2
		12. ม่วงสามสิบ	1
		13. นาเยีย	1
		14. ดอนมดแดง	1
		15. สำโรง	1
		16. โพธิ์ไทร	1
		17.สว่างวีระวงศ์	1
	รวม	17	28
6.	ยโสธร	1. ทรายมูล	2
		2. กุดชุม	2
		3. มหาชนะชัย	2
		4. คำเขื่อนแก้ว	1
		5. ค้อวัง	1
	รวม	5	8
7.	ชัยภูมิ	1. เมืองชัยภูมิ	2
		2. บ้านเขว้า	2
		3. คอนสวรรค์	2
		4. จัตุรัส	2
		5. หนองบัวแดง	2
		6. เกษตรสมบูรณ์	1
		7. บำเหน็จณรงค์	1

ลำดับที่	จังหวัด	อำเภอ/กิ่งอำเภอ(แห่ง)	จำนวนข้าราชการ(คน)
		8. ภูเขียว	1
		9. บ้านแท่น	1
	รวม	9	14
8.	อำนาจเจริญ	1. ลืออำนาจ	2
		2. หัวตะพาน	2
		3. ปทุมราชวงศา	1
		4. เสนางคนิคม	1
	รวม	4	6
9.	หนองบัวลำภู	1. เมืองหนองบัวลำภู	2
		2. ศรีบุญเรือง	2
		3. นากลาง	2
		4. สุวรรณคูหา	1
		5. โนนสัง	1
	รวม	5	8
10.	ขอนแก่น	1. เมืองขอนแก่น	2
		2. บ้านฝาง	2
		3. พระยืน	2
		4. สีชมพู	2
		5. ชุมแพ	2
		6. หนองเรือ	2
		7. น้ำพอง	2
		8. อุดรรัตน์	2
		9. กระนวน	2
		10. บ้านไผ่	1
		11. เปือยน้อย	1
		12. พล	1
		13. แวงใหญ่	1
	รวม	13	22

ลำดับที่	จังหวัด	อำเภอ/กิ่งอำเภอ(แห่ง)	จำนวนข้าราชการ(คน)
11	อุดรธานี	1. กุมวาปี	2
		2. ทุ่งฝน	2
		3. วังสามหมอ	2
		4. น้ำโสม	2
		5. หนองแสง	2
		6. กุดจับ	2
		7. โนนสะอาด	2
		8. ไชยวาน	2
		9. บ้านดุง	2
		10. เพ็ญ	1
		11. นาขุ่น	1
		12. หนองวังข่อย	1
		13. กู่แก้ว	1
	รวม	13	22
12.	เลย	1. เมืองเลย	2
		2. ปากชม	2
		3. ภูเรือ	2
		4. ภูกระดึง	2
		5. นาด้วง	1
		6. ด่านซ้าย	1
		7. เชียงคาน	1
		8. นาแห้ว	1
	รวม	8	12
13.	หนองคาย	1. พรเจริญ	2
		2. ศรีเชียงใหม่	2
		3. ปากคาด	2
		4. บุ่งคล้า	2
		5. ท่าบ่อ	2
		6. โพนพิสัย	2
		7. สังคม	1

ลำดับที่	จังหวัด	อำเภอ/กิ่งอำเภอ(แห่ง)	จำนวนข้าราชการ(คน)
14.	มหาสารคาม	8. บึงโขงหลง	1
		9. เซกา	1
		รวม 9	15
		1. เมืองมหาสารคาม	2
		2. กันทรวิชัย	2
		3. พยัคฆภูมิพิสัย	2
		4. เขียงยืน	2
		5. โกสุมพิสัย	2
		6. บรบือ	1
15.	กาฬสินธุ์	7. นาเชือก	1
		รวม 7	12
		1. กมลาไสย	2
		2. เขาวง	2
		3. สหัสขันธ์	2
		4. หนองกุงศรี	2
		5. นามน	2
		6. กุฉินารายณ์	2
		7. สมเด็จ	1
		8. คำม่วง	1
9. ยางตลาด	1		
16.	สกลนคร	10. ร่องคำ	1
		รวม 10	16
		1. เมืองสกลนคร	2
		2. กุสุมาลย์	2
		3. กุดบาก	2
		4. วาริชภูมิ	2
		5. คำตากล้า	2
		6. สว่างแดนดิน	2
		7. พรรณานิคม	1
8. นิคมน้ำอุ่น	1		

ลำดับที่	จังหวัด	อำเภอ/กิ่งอำเภอ(แห่ง)	จำนวนข้าราชการ(คน)
		9. บ้านม่วง	1
		10. วานรนิวาส	1
		รวม 10	16
17.	นครพนม	1. บ้านแพง 2. นาแก 3. โพนสวรรค์ 4. ปลาปาก 5. ชาติพนม 6. ศรีสงคราม	2 2 2 2 2 1
18.	รวม	6	11
	มุกดาหาร	1. หนองสูง 2. นิคมคำสร้อย 3. ดอนตาล 4. หว้านใหญ่	2 2 1 1
19.	รวม	4	6
	ร้อยเอ็ด	1. เมืองร้อยเอ็ด	2
		2. จุดพักรพิมาน	2
		3. โพนทอง	2
		4. เสลภูมิ	2
		5. พนมไพร	2
		6. เกษตรวิสัย	2
		7. ธวัชบุรี	2
		8. โพนชัย	1
		9. สุวรรณภูมิ	1
		10. อาจสามารถ	1
		11. จังหาร	1
รวม	11	18	
รวมทั้งสิ้น		183	296

2.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์

หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการศึกษาและปรับปรุงเครื่องมือโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรง (Validity) ให้ความเห็นชอบด้านความตรงทางโครงสร้าง (Construct Validity) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) รูปแบบ (Format) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) จนได้เครื่องมือฉบับสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสร้างแบบสอบถาม

1) เก็บรวบรวมและศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนมาตรฐานสากล พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรเพื่อประชาชน พ.ศ. 2535

2) กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3) ร่างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ความครบถ้วนและครอบคลุมของเนื้อหา ภาษา โครงสร้างและรูปแบบเมื่อได้รับข้อเสนอจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำร่างแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง คือ

4.1 นายเอกสิทธิ์ บุตรคล้าย ตำแหน่ง นายอำเภอเมืองมหาสารคาม
ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4.2 นายปรีชา สายประเสริฐ ตำแหน่ง นายอำเภอนาเชือก
ที่ทำการปกครองอำเภอนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

4.3 นายเมธี สุพรรณผ่าย ตำแหน่ง ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายปกครอง และพัฒนา ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4.4 นายเกียรติศักดิ์ มูลไชยสง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ตรวจการส่วนท้องถิ่น ที่ทำการปกครองจังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

3.2 การทดสอบและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

3.1.1 ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ วิเคราะห์ คำถามแต่ละข้อ เพื่อให้ตรงตามเนื้อหา และตรงตามตัวชี้วัดที่ต้องการและครอบคลุมเนื้อหาที่ก่อนนำมาแก้ไข

3.1.2 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอและข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 40 คน (คนละพื้นที่กับที่ทำการวิจัยคือสำนักทะเบียนอำเภอแกลงและ สำนักทะเบียนอำเภอบึงสามพัน) เพื่อตรวจสอบคุณภาพ โดยทำการวิเคราะห์ค่าอำนาจ จำแนกรายด้าน (Item-total Correlation) ตามวิธีการของเพียร์สัน (Pearson) พบว่า แบบ สอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายด้านตั้งแต่ 2.916 ถึง 5.578 โดยทุกข้อมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่าอำนาจจำแนกที่แสดงว่าข้อคำถามมีคุณภาพดีนั้นต้องมีค่าตั้งแต่ 2.0 ขึ้นไป (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2542 : 139) แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่ามีค่า ความเชื่อมั่น ตั้งแต่ 0.66 -0.92 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่แสดงว่าข้อคำถามมีคุณภาพดีนั้น ต้องมีค่าตั้งแต่ 6.0 ขึ้นไป (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2542 : 140) ดังนี้

1) ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม เท่ากับ 0.92

2) ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.66

4) ตอนที่ 4 ขวัญของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม เท่ากับ 0.86

3.2 ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ชุด ดังนี้

1) เป็นแบบสอบถามข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อคำถามข้อมูลทั่วไปของข้าราชการที่ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป คิดเป็นร้อยละเพื่อนำมาบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือการคาม

2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย ความสามารถในการบริหารจัดการในงานทะเบียนราษฎร ความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎรและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร รายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนประกอบด้วย

- 1) มีการติดประกาศขึ้นตอน ระยะเวลา เอกสารและค่าธรรมเนียมสำหรับการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบ
- 2) กรณีที่ไม่สามารถให้บริการเสร็จภายในวันเดียว ให้มีใบนัดและแจ้งเหตุผลให้ประชาชนทราบพร้อมแนะนำว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป
- 3) กำหนดกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประสานงานในแต่ละขั้นตอนชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้โดยถูกต้องรวดเร็ว
- 4) การเอาใจใส่ของผู้บริหารในการปรับปรุงงานทะเบียน การแก้ไขปัญหา และการป้องกันการทุจริต
- 5) มีการประชุมชี้แจงซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติงานหรือปรับทัศนคติในการให้บริการประชาชน
- 6) มีการจัดสวนหย่อมพร้อมทั้งปลูกต้นไม้ประดับเพื่อความร่มรื่นสวยงาม

- 7) มีห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการอย่างเพียงพอมีผู้ดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ
- 8) มีแสงสว่างและการระบายอากาศในสำนักทะเบียนอย่างเพียงพอ มองดูสบายใจทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ใช้บริการและผู้พบเห็น
- 9) มีการจัดทำแผนป้ายเส้นทางที่ตั้งของสำนักทะเบียนซึ่งสามารถมองเห็นได้ง่าย
- 10) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเบื้องต้น มีการตรวจเอกสารหลักฐานก่อนรับบริการ

มีเกณฑ์วัดความสามารถในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามรูปแบบ วิธีการจัดการในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ตามวิธีการมาตราส่วนประมาณค่าของ (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธ์. 2542 : 138) ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีสูงมาก
- คะแนน 4 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีสูง
- คะแนน 3 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีต่ำ
- คะแนน 1 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีต่ำมาก

การประเมินค่าระดับความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีสูงมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีสูง
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีต่ำ
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีต่ำมาก

2.1.2. ความถูกต้องของเอกสารการทะเบียนราษฎรที่ให้บริการประชาชน ประกอบด้วย

- 1) การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและการจัดทำทะเบียนบ้าน มีการตรวจสอบและบันทึกหลักฐานการแจ้งในใบรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านครบถ้วนหรือไม่

- 2) การแจ้งการเกิด มีการตรวจสอบหลักฐานอย่างถูกต้อง
- 3) การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา มีการตรวจสอบ สอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐานอย่างถูกต้อง
- 4) การแจ้งการตาย มีการตรวจสอบหลักฐานอย่างถูกต้อง
- 5) การแจ้งการตายเกินกำหนดเวลา และกรณีคนตายต่างห้องที่มีการตรวจสอบ สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานอย่างถูกต้อง
- 6) การแจ้งการย้ายที่อยู่ มีการตรวจสอบหลักฐานอย่างถูกต้อง
- 7) การแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทางมีการตรวจสอบและรวบรวมหลักฐานอย่างถูกต้อง
- 8) การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน
- 9) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
- 10) การขอตรวจสอบ คัด และรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนราษฎร

มีเกณฑ์วัดความถูกต้องของเอกสารการทะเบียนราษฎรที่ได้ดำเนินการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามระดับความถูกต้องในการดำเนินการด้านเอกสารทะเบียนราษฎร ตามวิธีการมาตราส่วนประมาณค่าของ (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ (บุญธรรมกิจปริตดาบริสุทธิ์, 2542 : 138) ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารมีสูงมาก
- คะแนน 4 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารมีสูง
- คะแนน 3 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารมีปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารมีต่ำ
- คะแนน 1 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารมีต่ำมาก

การประเมินค่าระดับความถูกต้องของเอกสารการทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารมีสูงมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารงานมีสูง
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารงานมีปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารงานมีต่ำ
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ความถูกต้องของเอกสารงานมีต่ำมาก

2.1.3 ด้านระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย

- 1) การแจ้งเกิดเกินกำหนด สำนักทะเบียนใช้เวลาในการดำเนินการ 15 วัน

- 2) การแจ้งตายเกินกำหนดเวลาสำนักทะเบียนใช้เวลาในการดำเนินการ 3 วัน
- 3) การแจ้งย้ายปลายทาง กรณีที่สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน
ปลายทางใช้เวลาในการดำเนินการแจ้งย้ายปลายทาง 3 วัน
- 4) สำนักทะเบียนใช้เวลาในการตรวจค้นเอกสาร คัด และรับรองสำเนาทะเบียน
คนเกิดหรือสูติบัตร ทะเบียนคนตายหรือมรณบัตร 3 วัน
- 5) การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน ในกรณีตักสำรวจตรวจ
สอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 สำนักทะเบียนใช้เวลาในการดำเนินการ 30 วัน
- 6) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ในกรณีที่บุคคลมี
ชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ สำนักทะเบียนใช้เวลาในการดำเนินการ 30 วัน
- 7) การเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้าน กรณีไม่มีเอกสารอ้างอิง
สำนักทะเบียนใช้เวลาในการดำเนินการ 30 วัน
- 8) การเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนราษฎร กรณีแก้ไขสัญชาติอื่นเป็น
สัญชาติไทย สำนักทะเบียนใช้เวลาในการดำเนินการ 30 วัน
- 9) กรณีย้ายเข้ารายการบุคคลในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ผิดพลาดสำนักทะเบียน
ใช้เวลาในการดำเนินการ 5 วัน
- 10) การแจ้งย้ายปลายทางในกรณีที่สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน
ต้นทางใช้เวลาในการดำเนินการแจ้งย้าย 5 วัน

โดยมีเกณฑ์การวัด จากระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเพื่อ
ประชาชน พ.ศ. 2535 ตอนที่ 2 ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร
เพื่อประชาชนของสำนักทะเบียน ซึ่งให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ตามระดับระยะเวลาการ
ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตามวิธีการมาตราส่วนประมาณค่าของ (Rating Scale)
ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2542 : 138) ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีสูงมาก
- คะแนน 4 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีสูง
- คะแนน 3 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีต่ำ
- คะแนน 1 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีต่ำมาก

การประเมินค่าระดับระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีสูงมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีสูง

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการมีต่ำมาก

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
อำเภอและกิ่งอำเภอ จำนวน 11 ปัจจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อคำถามถึงระดับ
ความสามารถในการจัดการด้านต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอโดยให้
เลือกตอบได้ตามระดับความสามารถในการจัดการซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของ
องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและ
กิ่งอำเภอ นั้น ๆ

มีเกณฑ์การวัด จากความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ซึ่งให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ตามรูปแบบ วิธีการ
การจัดการ ตามมาตราส่วนประมาณค่าของ (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต
(Likert) 5 ระดับ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ . 2542 : 138) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีสูงมาก

คะแนน 4 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีสูง

คะแนน 3 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีต่ำ

คะแนน 1 หมายถึง ความสามารถในการจัดการมีต่ำมาก

การประเมินค่าระดับความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	ความสามารถในการจัดการมีสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	ความสามารถในการจัดการมีสูง
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	ความสามารถในการจัดการมีปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	ความสามารถในการจัดการมีต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	ความสามารถในการจัดการมีต่ำมาก

ตอนที่ 4 ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. ด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ
6. ด้านความมั่นคงในอาชีพ

มีเกณฑ์การวัดขวัญของข้าราชการจากความรู้สึกที่ได้รับต่อความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการอื่น ความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามความรู้สึกตามมาตรวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ . 2542 : 138) ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|------------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึง | ขวัญในการปฏิบัติงานมีสูงมาก |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ขวัญในการปฏิบัติงานมีสูง |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ขวัญในการปฏิบัติงานมีปานกลาง |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ขวัญในการปฏิบัติงานมีต่ำ |
| คะแนน 1 | หมายถึง | ขวัญในการปฏิบัติงานมีต่ำมาก |

การประเมินระดับขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	ขวัญในการปฏิบัติงานมีสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	ขวัญในการปฏิบัติงานมีสูง
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	ขวัญในการปฏิบัติงานมีปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	ขวัญในการปฏิบัติงานมีต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	ขวัญในการปฏิบัติงานมีต่ำมาก

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 การวัดตัวแปร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการหาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวน 1 ปัจจัยและตัวแปรอิสระ (Independent Variables) จำนวน 11 ปัจจัย โดยมีเกณฑ์วัดค่าตัวแปรต่างๆ ดังนี้

3.3.1 ตัวแปรตาม (dependent Variables) จำนวน 1 ปัจจัย คือ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีเกณฑ์วัด ดังนี้

1) ระยะเวลาการให้บริการ เกณฑ์การวัด คือ ระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 10 คำถาม แต่ละคำถามจะมีเกณฑ์ให้คะแนนจากความสามารถในการให้บริการตามระยะเวลาที่ทางราชการกำหนด ได้พัฒนามาจากมาตรวัดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยคัดเลือกข้อคำถามที่ตรงกับองค์ประกอบในการศึกษาและมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบางข้อเพื่อให้เหมาะสมกับสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอยิ่งขึ้น ของนายสุระชัย ชันชัยภูมิ (2543:73)

2) ความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ยของรูปแบบ วิธีการ การจัดการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ จำนวน 10 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

3) ความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ยความถูกต้องของการดำเนินการด้านเอกสารงานทะเบียนราษฎร จำนวน 10 คำถามแต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ ได้พัฒนามาจากเกณฑ์การให้คะแนนตามโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนมาตรฐานสากล ประจำปี พ.ศ. 2544 ของกรมการปกครอง (กรมการปกครอง. 2544 : ไม่มีเลขหน้า)

3.3.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) จำนวน 11 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้ อายุราชการ ระดับการศึกษา ทักษะในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร จำนวนราษฎรผู้มารับบริการ จิตสำนึกของข้าราชการ คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม เทคโนโลยีที่ทันสมัย สภาพแวดล้อมการทำงาน งบประมาณในการบริหารจัดการ ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน

1) อายุราชการ เกณฑ์การวัด คือ จำนวนปีที่ปฏิบัติราชการนับตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับราชการครั้งแรกนับถึงปีปฏิบัติราชการในปัจจุบัน

2) ระดับการศึกษา เกณฑ์การวัด คือ จำนวนระยะเวลาที่ศึกษาสูงสุด นับจากจำนวนปีที่ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษา

- 2.1) ม.3/มศ.3 การวัดตัวแปร มีค่าเท่ากับ 9 -10
- 2.2) ม.6/มศ.5/ปวช. การวัดตัวแปร มีค่าเท่ากับ 12
- 2.3) ปวส. การวัดตัวแปร มีค่าเท่ากับ 14
- 2.4) ปริญญาตรี การวัดตัวแปร มีค่าเท่ากับ 16
- 2.5) ปริญญาโท การวัดตัวแปร มีค่าเท่ากับ 18

3) ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เกณฑ์การวัด คือ จำนวน ระยะเวลารวมทั้งเคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรนับถึงปัจจุบัน

4) จำนวนราษฎรผู้มารับบริการ เกณฑ์การวัด คือ จำนวนคนที่มาใช้ บริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวัน

5) ทักษะในการปฏิบัติงาน เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ ความสามารถในการจัดการ จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

6) จิตสำนึกของข้าราชการ เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ ความสามารถในการจัดการ จำนวน 4 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

7) เทคโนโลยีที่ทันสมัย เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ย ของคะแนนระดับ ความสามารถในการจัดการ จำนวน 3 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

8) คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนน ระดับความสามารถในการจัดการ จำนวน 4 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

9) การประชาสัมพันธ์ เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ ความสามารถในการจัดการ จำนวน 5 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

10) งบประมาณในการบริหารจัดการ เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ยของ คะแนนระดับความสามารถในการจัดการ จำนวน 4 คำถาม แต่ละคำถามมีระดับคะแนน 5 ระดับ

11) ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน เกณฑ์การวัด คือ ค่าเฉลี่ย ของคะแนนความรู้สึกที่มีต่อความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะ งานที่ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือจาก บุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการอื่น ความมั่นคงในอาชีพ จำนวน 25 คำถาม แต่ละคำถาม มีระดับคะแนน 5 ระดับ ได้พัฒนามาจากมาตรวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ สาคิต คณาดี (2544 :103-112) โดยวัดเป็นรายด้าน ดังนี้

- 11.1) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
- 11.2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 11.3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 11.4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 11.5) ด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลไปหรือผู้มารับบริการ
- 11.6) ด้านความมั่นคงในอาชีพ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พร้อมกับหนังสือลงนามโดยปลัดจังหวัดมหาสารคาม ถึงนายทะเบียนอำเภอและทุกกิ่งอำเภอที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งสิ้นจำนวน 296 ชุด เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากแบบสอบถามมาทำการลงรหัส เพื่อนำข้อมูลเข้าวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method)

5.1.1 เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.1.2 เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย ข้อ 1 คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยวัดจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของระยะเวลาในการให้บริการ ความสามารถในการจัดการและความถูกต้องของเอกสารแล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การวัด ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการมีสูงมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการมีสูง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการมีปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการมีต่ำ
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการมีต่ำมาก

5.1.3 เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัยข้อ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยวัดจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของระดับคะแนน 5 ระดับ ด้วยคำถาม 11 ประเด็นแล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้เข้าสู่การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แยกรายละเอียดการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) ที่ระดับ 0.05 โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ประกอบด้วย

1.1) วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า Correlation Coefficient (r)

ซึ่งถ้าระดับความสัมพันธ์ (ดูขงู๊ อายุวัฒน์ ม.ป.ป. : 2)

ระหว่าง 0.001-0.500 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ระหว่าง 0.501-0.700 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ระหว่าง 0.701 ขึ้นไป ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

1.2) วิเคราะห์ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งมี 2 ทิศทาง คือ ความสัมพันธ์เชิงบวก (ค่า r เป็นบวก) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และความสัมพันธ์เชิงลบ (ค่า r เป็นลบ) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

1.3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์และทำนายว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ซึ่งเป็นวิธีทางสถิติที่แสดงค่าของตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่มีผลต่อตัวแปรตามตัวเดียว เพื่อที่จะพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม (Y) เมื่อทราบค่าต่างๆ ของตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 11 ตัวและนำผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงไปตอบสนองมติฐานการวิจัยข้อ 2 เพื่อแสดงว่าตัวแปรอิสระ จำนวน 11 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 1 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีค่ามากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีค่าน้อยที่สุดและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรูปสมการดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_{11}x_{11}$$

เมื่อ y = ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในรูปคะแนนดิบ

a = ค่าคงที่ (Constant Term)

$b_1 - b_{11}$ = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$x_1 - x_{11}$ = คะแนนดิบของตัวแปรอิสระ

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_{11}Z_{11}$$

เมื่อ Z = ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$B_1 - B_{11}$ = ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$Z_1 - Z_{11}$ = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

Z คือ ค่าของตัวแปรตามที่ได้มาจากการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐานเมื่อทราบค่าคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

B คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ส่วนย่อยมาตรฐาน

5.3 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากที่ทำการปกครองจังหวัดมหาสารคาม ไปถึงนายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนอำเภอแต่ละอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ส่งหนังสือแนะนำตัวของผู้วิจัย จากที่ทำการปกครองจังหวัดมหาสารคาม พร้อมแบบสอบถามไปยังอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบข้อคำถาม แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป ภายในระยะเวลา 90 วัน