

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้  
กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนัก  
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระหว่างเดือน  
ตุลาคมถึงเดือนธันวาคม 2555 จำนวน 663 คน (สถิติเทศบาลตำบลปอภาร. 2555 : 5)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับ  
บริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง  
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม 2555 จำนวน 663 คน ใน  
การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับ  
ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 250 คน ตามสูตรคำนวณนี้

$$\text{สูตรคำนวณ} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

แทนค่า ดังนี้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดประชากร

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

$$\text{วิธีการคำนวณ} \quad n = \frac{663}{1 + 663(0.05)^2}$$

$$n = 249.48$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = 250 \text{ คน}$$

การสุ่มตัวอย่าง ผู้ดำเนินการศึกษาดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำถลากรายชื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 663 คน ใส่ลงในกล่องแล้วหยิบขึ้นมาทีละใบ ได้รายชื่ออะไรบันทึกไว้ แล้วหยิบถลากรายชื่อขึ้นมาใหม่ จนครบจำนวน 250 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยมีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอบเขตการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ และการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งระดับคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103) ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก

3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง  
 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อย  
 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด  
 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) ข้อเสนอแนะของ  
 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล  
 ปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามปลายเปิดโดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบ  
 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

## 2.2 การสร้างเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำราเกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวม  
 ข้อมูลศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ กระบวนการการ  
 ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร  
 อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและ  
 วัตถุประสงค์ของการศึกษา แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายเปิด  
 และปลายปิดและศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบแนวทางในการสร้างเป็น  
 เครื่องมือ

2.2.3 สร้างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ  
 ตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา และพิจารณาตรวจสอบ  
 ประเด็นต่าง ๆ ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## 2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความ  
 ถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง  
 (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบของแบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา  
 เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยการหาค่า  
 IOC (Index of Item Congruence) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประกอบด้วย

1. นายเกรียงไกร สุราอามาตย์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลปอภาร  
 อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ร.ป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) ผู้เชี่ยวชาญ  
 ด้านเนื้อหา

2. นางสาวกุสุมา สุ่มมาตร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรการสอนภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด  
วุฒิการศึกษา อ.ม. (ภาษาไทย) ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3. นางสาวปิยะสุดา เพชรเวช ตำแหน่งอาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การวัดผลและประเมินผล) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวัดผลและประเมินผล

2.3.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ทุกข้อคำถามได้ค่าเท่ากับ 1 (ภาคผนวก ข หน้า 90-91) ซึ่งสรุปว่าทุกข้อคำถามสามารถนำมาใช้เป็นแบบสอบถามได้

2.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบก่อนนำไปใช้

2.3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 และหาค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีของเพียร์สัน ทุกข้อของแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .25 ขึ้นไป (ภาคผนวก ค หน้า 93) ซึ่งสรุปว่าทุกข้อคำถามสามารถนำมาใช้เป็นแบบสอบถามได้

2.3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพมาปรับปรุงแก้ไขและจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้ศึกษาแต่งตั้งผู้ช่วยเหลือในการศึกษาเพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นคนในพื้นที่ตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยทำความเข้าใจวิธีการและกระบวนการแจกแบบสอบถาม

3.3 ผู้ศึกษาและผู้ช่วยผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามตามรายชื่อที่ได้รับมอบหมาย

3.4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

#### 4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความเรียบร้อย สมบูรณ์และถูกต้อง

4.2 นำแบบสอบถามลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก ให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อย ให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

4.51 – 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก

2.51 – 3.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อย

1.00 – 1.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อาชีพและระดับการศึกษา

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะจัดกลุ่ม (Grouping) และอธิบายลักษณะเป็นเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (ไพศาล วรคำ, 2555 : 315-353)

### 1. สถิติพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

#### 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	p แทน	ร้อยละ
	f แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

#### 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$ แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$ แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

#### 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$s = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	X <sup>2</sup> แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนนในกลุ่ม
	N แทน	จำนวนคน
	$\sum$ แทน	ผลรวม

## 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้ดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค

$$\text{สูตร} \quad a = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ a แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum s_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

$s^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2.3 หาค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีของเพียร์สัน

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนก

X แทน คะแนนรวมทั้งหมดของแต่ละคน

Y แทน คะแนนข้อที่

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



2.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือการทดสอบค่าที (t – test) และการทดสอบค่าเอฟ (F – test)

$$\text{สูตรการทดสอบค่าที } t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{N}}}$$

$$\text{เมื่อ } df = N - 1$$

$$\text{สูตรคำนวณหาค่าสถิติ F} = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

$$\text{มี } df_1 = n_1 - 1 \text{ และ } df_2 = n_2 - 1$$

2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขการบริการงานทะเบียนราษฎร ของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การแจกแจงความถี่ จัดกลุ่ม (Grouping) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วอธิบายลักษณะเป็นเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)