

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพงานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงาน ทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 8 หมู่บ้าน ในช่วง เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน 2556 จำนวนทั้งสิ้น 788 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในช่วง เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2556 จำนวน 269 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

จากสูตร  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน จำนวนประชากร (788)  
 $e$  แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้ง

นี้กำหนดให้ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{788}{1 + 788 \times (.05)^2} = \frac{788}{2.97} = 268.29$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณได้ 268.29 คน  
 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นเลขจำนวนเต็ม จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างให้เป็น 269 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้าง  
 ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอ  
 ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อ  
 เดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น  
 เทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด  
 มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า  
 (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานทะเบียนของสำนักงาน  
 ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นแบบปลายเปิด  
 (Open – ended)

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

2.1 หลังจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปแล้วข้างต้นสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย มุ่งศึกษาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.2 นำแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงสร้างเป็นเครื่องมือแบบสอบถาม โดยนำมาพิจารณาร่วมกับกรอบแนวคิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ

2.4 นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

2.5 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้มีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเที่ยงตรงของเครื่องมือ ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่จะวัดจากผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

2.6.1 นายณัฐพงศ์ อ่ำภา วุฒิการศึกษา ร.ป.ม. ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.6.2 นางสาวมยุรี สุวรรณรอด วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาไทย) ครูชำนาญการ โรงเรียนจุมพลโพธิพิสัย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.6.3 นางสาวเสาวนีย์ สุวรรณรอด วุฒิการศึกษา กศ.ม. (คณิตศาสตร์) ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนอนุบาลจุมพลโพธิพิสัย เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวัดและประเมินผล

โดยการให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อของผู้มีประสบการณ์ มีค่าที่เป็นไปได้ 3 ค่า ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้หรือไม่
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้

2.7 นำผลการพิจารณาตรวจสอบของผู้มีประสบการณ์ มาหาความตรงเชิงเนื้อหาและความชัดเจนในภาษาเพื่อพิจารณาลงความเห็น ว่าข้อคำถามนั้นแต่ละข้อสามารถวัดตัวแปรที่ศึกษาได้หรือไม่ จากการให้คะแนนของผู้มีประสบการณ์ 2 ใน 3 คน ขึ้นไป หรือมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 0.67 ไว้ใช้เป็นแบบสอบถาม จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้มีประสบการณ์ตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

2.8 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2.9 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามทั้ง 30 ชุด มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน โดยใช้ (Item total Correlation) ได้ค่าระหว่าง 0.23 ถึง 0.89 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น .98

2.10 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ขอนหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อประสานข้อมูลงานทะเบียน สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลบ้านดอน
2. นำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ไปยังผู้รับบริการงานทะเบียนที่เป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัย
3. ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย
4. เก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง

5. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาสำรวจความสมบูรณ์ของการกรอก และนำแบบสอบถามทุกฉบับที่ตอบอย่างสมบูรณ์ มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเนื้อหา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding from)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อมากำหนดเกณฑ์ไว้ 5 ระดับ

คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ระดับคุณภาพมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับคุณภาพมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับคุณภาพปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับคุณภาพน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับคุณภาพน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราก
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติทดสอบสมมติฐานที่มีเพศ ใช้ t-test (Independent Sample) สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันใช้ F-test (One - Way ANOVA)
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์เสนอแนะใช้แจกแจงความถี่เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์แจกแจงความถี่