

บทที่ 3

วิธีดำเนินการการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 7,236 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ณ วันที่ 9 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ดังนี้

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

แทนค่า n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่กำหนดได้

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา 7,236 คน

e = ค่าความคาดเคลื่อนของตัวอย่าง (การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้

เท่ากับ 0.5)

$$n = \frac{7,236}{1+7,236 (0.05)^2}$$

$$n = 379.008$$

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ควรมีกกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 380 คน

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน (Proportion Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างมากน้อยตามสัดส่วนของจำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน

จำนวน 2,075 ครัวเรือน

$$= \frac{\text{ค่าที่ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรรวมทั้งหมด}}$$

ตาราง 2 ตารางจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
คำตากล้า	1	729	38
โคกอุดม	2	1,007	53
หนองบก	3	1,058	55
หนองพอกน้อย	4	801	42
ดงน้ำเย็น	5	225	12
ทุ่งคู	6	545	29
สร้างคำ	9	760	40
บ่อคำ	11	851	45
ศรีดอกแก้ว	12	835	44
น้อยนาคำ	15	425	22
รวม		7,236	380

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ณ วันที่ 9 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นจากกรอบแนวคิดที่ได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมมาจากหนังสือวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จากกรอบแนวคิด 4 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ จำแนกตามรายด้าน ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างจากหลักการแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เพื่อกำหนดขอบเขตเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาเอกสารหลักเกณฑ์ รูปแบบ และวิธีการสร้างเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม เพื่อสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

3.1 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1.1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

3.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

3.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

3.2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของ ลีเคิร์ท สเกล (Likert Scale) กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมาก
3	คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อรับทราบคำแนะนำข้อเสนอนะ

5. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้รับคำแนะนำแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง

6. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจหาความสมบูรณ์ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษา (Wording) เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อคำถามในแบบสอบถาม (Format) ให้มีข้อความที่เหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ดังนี้

6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร

6.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล อาจารย์ประจำ

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร

6.3 นายสุชาติ หนูแป้น ปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบล
คำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

6.4 นางสาวสิณีพิชญ์ อินทรสิทธิ์ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการและ
สังคม สำนักงานเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

6.5 นางพิศเพลิน อินนุ่มพันธ์ุ เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตัวแปร โดยมีเกณฑ์
การพิจารณา ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามตรงหรือสอดคล้องกับนิยามตัวแปร

0 เมื่อไม่แน่ใจหรือข้อคำถามมีลักษณะคลุมเครือไม่ชัดเจน

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องกับนิยามตัวแปร

จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (Index of Item
Objective Congruence : IOC)

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

IOC หมายถึง ดรรชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความมุ่งหมาย

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความ
สอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้นมีค่าเท่ากับ 1.00 หากข้อคำถามที่มีค่า .05-1.00
จะคัดเลือกไว้ และข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต่ำกว่า .05 จะพิจารณา
ปรับปรุงหรือไม่คัดเลือกไว้ ผลการพิจารณาปรากฏว่าการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
ในทุกข้อคำถามนั้นมีค่าเท่ากับ 1.00 จำนวน 25 ข้อ

7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out)
กับกลุ่มตัวอย่าง

8. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ไปหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminate
Power) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม
(Item total Correlation) โดยเลือกข้อที่มีค่าอำนาจตั้งแต่ .90 ขึ้นไปไว้ใช้ในการวิจัย

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .90-.93 ในข้อคำถาม 25 ข้อ
ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง

9. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการ
หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น
ทั้งฉบับเท่ากับ .942 (อรุณ รักรธรรม, 2534, หน้า 72)

10. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

11. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัยประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัด
สกลนคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนครถึงผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้านต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคำตากล้า เพื่อเก็บรวบรวม
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมาย
ของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและ
การลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปให้ผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้านตามจำนวนกลุ่ม
ตัวอย่างทั้ง 10 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 380 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมาย
ของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำ
แบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนมานำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการ
จัดทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดเลือกแบบสอบถามเฉพาะ
แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และลงรหัสในแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดการให้คะแนน
ตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

5	หมายถึง	มีประสิทธิผลมากที่สุด
4	หมายถึง	มีประสิทธิผลมาก
3	หมายถึง	มีประสิทธิผลปานกลาง
2	หมายถึง	มีประสิทธิผลน้อย
1	หมายถึง	มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามตอนที่ 1-2 มาตรวจสอบให้คะแนนแล้วนำข้อมูลไป
วิเคราะห์ประมวลผล โดยวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)
เพื่อวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยใช้ค่าร้อยละ
(Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกเป็นรายข้อและรายด้าน
หลักเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง	ประสิทธิผลระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	ประสิทธิผลระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	ประสิทธิผลระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	ประสิทธิผลระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	ประสิทธิผลระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร กับคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์พรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการอธิบายถึงคุณลักษณะส่วนบุคคล
2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์เชิงอนุมาน การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาผลความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือตามความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยใช้สถิติการทดสอบค่า t -test ชนิด Independent Samples และค่า F -test ชนิด One-Way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)
4. การหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างและสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ

**แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า
จังหวัดสกลนคร**

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในทุก ๆ ด้าน ถ้าพบว่าประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านใด อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม ผู้วิจัยจะนำเอาผลวิจัยมาจัดทำเป็นแนวทางการสร้างเครื่องมือสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน พิจารณาเสนอแนะและเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ให้ดีขึ้น ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายธัญเทพ ภาลี ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
2. จ.ส.อ.สมศรี สารราษฎร์ ตำแหน่ง เสมียนลัสดี อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
3. ยุภาพร อินทรศรี ตำแหน่ง ครูผู้ช่วย ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
4. ร.ต.อ.บรรพจน์ บุญไฟโรจน์ ตำแหน่ง รอง สว.(สอบสวน) สภ.คำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
5. นายคำสอน โคตรชมภู ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน บ้านทุ่งคู หมู่ที่ 6 ตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
6. นายสิน อินทรสิทธิ์ ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน บ้านทุ่งคู หมู่ที่ 6 ตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
7. นางสาวสวาด คำภา ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน บ้านโคกอุดม หมู่ที่ 2 ตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
8. นายคำพา บัวกอก ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน บ้านสร้างคำ หมู่ที่ 9 ตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

9. นางสุกัญญา จำปาหาญ ตำแหน่ง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

10. ร.ต.เชิด ภูจอมจิตร ตำแหน่ง รองหัวหน้าโครงการส่งเสริมศิลปอาชีพ
บ้านดอนคำ-เสนานฤมิตร อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร