

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้คือ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,193 คน โดยคิดเฉพาะ 3 เดือนย้อนหลังล่าสุด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2555 (สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. 2555 : 1 - 10)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 300 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลสถิติผู้มาใช้บริการ โดยคิดเฉพาะ 3 เดือนย้อนหลังล่าสุด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2555 เป็นฐานการคิดขนาดตัวอย่าง และหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงใน ภาควิจัยและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2551 : 18)

3. วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากร ผู้วิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ตามสูตร ดังนี้

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

$n$  = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05 สามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{1,193}{1 + [1,193 \times (0.05)^2]}$$

$$= 299.56 = 300 \text{ คน}$$

ขั้นตอนที่ 2 แยกรายชื่อประชากร ได้แก่ ตำบลของอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยนำกล่องเปล่ามาจำนวน 6 ใบ เขียนชื่อของแต่ละตำบล ติดไว้ข้างกล่อง

ขั้นตอนที่ 3 จากนั้นเขียนตัวเลขจำนวนประชากร เช่น ตำบลท่าคันโท

มีประชากรจำนวน 185 คน เขียนตัวเลขจาก 1-185 พับม้วนเป็นฉลากใส่ลงไปในกล่องกระดาษ จากนั้นใช้วิธีจับฉลากแบบไม่ทดแทน เทียบตามสัดส่วนบัญญัติไตรยางค์ หยิบประชากร ให้ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 47 คน และทำแบบนี้ซ้ำไปเรื่อย ๆ กับตำบลที่เหลือ จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 300 คน ดังรายละเอียด ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี พ.ศ. 2554

ลำดับ ที่	รายชื่อตำบล ในเขตอำเภอท่าคันโท	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ตำบลท่าคันโท	185	47
2	ตำบลยางฮ่อม	125	31
3	ตำบลกุงเก่า	249	63
4	ตำบลนาตาล	252	63
5	ตำบลคงสมบูรณ์	192	48
6	ตำบลกุดจิก	190	48
	รวม	1,193	300

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ (2555 : 1)

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด. 2551 : 99 - 100)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open - End) เพื่อให้ผู้ตอบ แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

## การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

มีวิธีการสร้างเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้คือ

### 1. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

1.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

### 2. การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC : (Index of Item Objective Congruence) ตามวิธีของ โรวินสกี

และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- + 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 = ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญไปคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

R คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แล้วนำข้อคำถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญที่มีผลการประเมินตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป ซึ่งเป็นข้อคำถามที่เหมาะสมมีความเที่ยงตรง และสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์มาเป็นข้อคำถาม ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

1) นายสุขสันต์ อาทะวิมล ตำแหน่ง นักบริหารงานการศึกษา เทศบาลตำบล สงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางประภาพร คลังบุญครอง วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาภาษาไทย ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสมเด็จพระพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นางสาวณัฐวดี รักษาภักดี วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาการวิจัยและประเมินผล ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสมเด็จพระพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและระเบียบวิธีวิจัย

2.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครึ่งหนึ่ง เพื่อขอความเห็นชอบ

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาใช้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอท่าคันโท ที่ไม่ใช่ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อรวมทั้งฉบับ 0.50 – 0.77 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ 0.95 (ภาควิชาวิจัยและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2551 : 93 - 94)

2.4 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูล

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง นายอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก ประชาชนในเขต อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จากวันที่ 1 - 30 พฤศจิกายน 2555 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน
2. ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยส่งแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ กับประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี พ.ศ. 2555 จำนวน 300 คน (เฉพาะ 3 เดือนย้อนหลังล่าสุด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2555)
3. เก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พร้อมเจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัยเอง
4. รับแบบสอบถามที่ส่งกลับมาจากกลุ่มตัวอย่าง พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ ปรากฏว่าได้แบบสอบถามมาครบ และสมบูรณ์ทุกฉบับ

## การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 300 ชุด โดยนำมาบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนในแบบรหัส (Coding Form) แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ เพื่ออธิบายคุณลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามข้อ 1 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ให้คะแนนโดยกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2551 : 99 - 100)

คะแนน 5 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพ มากที่สุด

คะแนน 4 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพ มาก

คะแนน 3 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพ ปานกลาง

คะแนน 2 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพ น้อย

คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพ น้อยที่สุด

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2551 : 99 - 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนคติของประชาชน จำแนกตาม ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามข้อ 2 โดยตัวแปรเพศ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) ส่วนตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การทดสอบค่าเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F - test หรือ One-way ANOVA) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่าง ผู้วิจัยจะต้องทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนคติของประชาชน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเชิงพรรณนา ความ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แยก ได้ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของประชากรไม่เกิน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

2.2 การทดสอบค่าเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F - test หรือ One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า

2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เมื่อพบความแตกต่างเป็นรายคู่ ก็ให้ทดสอบด้วยวิธีการของ LSD. (Least Significant Different)

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกลุ่ม (Grouping content) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิธีพรรณนาความ (Content analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY