

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการวิจัยเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประเภทของข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. กลุ่มที่ 1 ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายไม่สามารถกำหนดจำนวนที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วันละ 6 ราย (จากการเฉลี่ยของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด วันละประมาณ 5-10 คน) เป็นเวลา 30 วันทำการ รวมจำนวนแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนผู้รับบริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ที่เก็บข้อมูล จำนวน 180 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
2. กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรงของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนของงานทะเบียนราษฎร จำนวน 6 คน โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ถามถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานการณ์การทำงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประเภทของงานทะเบียนราษฎรที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามในประเด็นดังนี้ คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ มีประเด็นคือ ความเชื่อมั่นในหลักนิติธรรม ความเชื่อมั่นในหลักคุณธรรม ความเชื่อมั่นในหลักความโปร่งใส ความเชื่อมั่นในหลักความมีส่วนร่วม ความเชื่อมั่นในหลักความรับผิดชอบ และความเชื่อมั่นในหลักความคุ้มค่า

ตอนที่ 5 เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านจุดเด่นการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่งานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่งานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ถามถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานการณ์การทำงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการของตนโดยเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่งานสำนักงานทะเบียนราษฎรได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านจุดเด่นการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
2. สรุปกรอบแนวคิด ขอบเขตในการวิจัย วัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามโดยการนำประเด็นที่ได้จากการศึกษามาจัดเป็นหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ความถูกต้อง ภาษา และความเหมาะสมของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความตรงเชิงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อ และได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ตรงกับสภาพของประชากรที่ใช้ ในการศึกษา
6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระทั้งสามท่าน และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีเป้าหมายของการศึกษาที่มุ่งศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการเก็บแบบสอบถาม

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประเภทของงานทะเบียนราษฎรที่มาใช้บริการทำการวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการตามหลัก
 ธรรมชาติของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอ
 เมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical
 Package for the Social Science)

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนที่แสดงระดับคุณภาพการให้บริการ
 ตามหลักธรรมชาติของงานทะเบียนราษฎรดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด

โดยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความคลอบคลุมของข้อมูลกับวัตถุประสงค์ของ
 การวิจัยและความถูกต้องของข้อมูล สรุปข้อมูลเป็นตาราง และสถิติเชิงบรรยาย

แบบสอบถามตอนที่ 5 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจำแนกเป็นประเด็น แล้วจึงสรุปผล
 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

สำหรับแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่งานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่า
 แดก ก็เช่นเดียวกันในตอนต้นที่ 1 และ 2 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ร้อยละ และความถี่
 ส่วนตอนที่ 3 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยจำแนกเป็นประเด็น แล้วจึงสรุปผลปัญหาอุปสรรค
 ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขเพื่อปรับปรุงการให้บริการ