

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) ซึ่งผู้ศึกษากำหนดระเบียบวิธีศึกษาตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล
3. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองของตำบลคงสมบูรณ์ 9 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,595 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้
  - 2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางเจซีและเมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง 355 คน
  - 2.2 คำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง จากหมู่บ้าน ดังปรากฏตามตารางที่ 1
  - 2.3 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากประชากรที่กำหนด

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน

| หมู่บ้าน                | จำนวนประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|-------------------------|--------------|---------------|
| 1. บ้านคงสมบูรณ์ หมู่ 1 | 841          | 65            |
| 2. บ้านคงสมบูรณ์ หมู่ 2 | 677          | 52            |
| 3. บ้านคงกลาง หมู่ 3    | 596          | 46            |
| 4. บ้านคงกลาง หมู่ 4    | 551          | 42            |
| 5. บ้านคงบัง หมู่ 5     | 523          | 41            |
| 6. บ้านคงสวรรค์ หมู่ 6  | 603          | 47            |
| 7. บ้านคงจันทร์ หมู่ 7  | 153          | 12            |
| 8. บ้านไทยเจริญ หมู่ 8  | 223          | 17            |
| 9. บ้านไทยเจริญ หมู่ 9  | 428          | 33            |
| รวม                     | 4,595        | 355           |

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษารังนี้ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีศึกษาแบบผสมวิธี โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยกำหนดแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ผู้ตอบจะเลือกตอบจากข้อคำถามที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ผู้ตอบจะตอบตามความคิดของผู้ตอบแบบสอบถาม ในขั้นตอนสุดท้าย ผู้ศึกษาจะดำเนินการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม (Focus group interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ในด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านความมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ และด้านความคุ้มค่า

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาจะดำเนินการ สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคำถาม การสัมภาษณ์จากแบบสอบถามตอนที่ 3 และอธิบายความเพิ่มเติมในการจัดสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์

ขั้นตอนในการดำเนินการสนทนากลุ่ม ดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาจะกำหนดปัญหาและตั้งคำถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้เหมาะสม

3.2 กำหนดกรอบการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.2.1 ผู้นำชุมชนที่เป็นทางการ ทั้ง 9 หมู่บ้าน (ผู้ใหญ่บ้าน)

3.2.2 ผู้นำชุมชนที่ไม่เป็นทางการ ทั้ง 9 หมู่บ้าน (ผู้ที่ชุมชนให้ความเชื่อถือ)

3.3 กำหนดทีมงาน ประกอบด้วย ผู้ศึกษาจะเป็นผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) โดยจะมีผู้ช่วยผู้ศึกษาเป็นผู้จดบันทึก (Note taker) และผู้ช่วยทั่วไป (Assistant)

3.4 ใช้แบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง โดยอิงคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม

3.5 เลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามข้อ 2.1 และ 2.2

3.6 จัดการสนทนากลุ่ม

ในช่วงแรกผู้ศึกษาจะแนะนำตนเองและทีมงาน (ผู้จดบันทึก และผู้บริการทั่วไป) โดยพยายามสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและจัดเตรียมอุปกรณ์ เช่น กระดาษสำหรับจดบันทึกและคินสอ ชาร์จหรือกระดานดำ เครื่องบันทึกเสียง ที่ใช้ในการสนทนากลุ่มให้พร้อม หลังจากนั้นจึงดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.6.1 อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และจุดมุ่งหมายในการจัดสนทนากลุ่ม

3.6.2 เกริ่นนำด้วยคำถามอุ่นเครื่องเพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลายเป็นกันเอง

3.6.3 เมื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเริ่มมีความคุ้นเคยกัน จึงเริ่มคำถามในแนวการสนทนาที่จัดเตรียมไว้

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้เข้าพบผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านเพื่อขอความอนุเคราะห์ขอร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ ตลอดจนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แก่ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตการปกครองของตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
3. ภายหลังเสร็จสิ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง
4. สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมในส่วนของคุณลักษณะเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาจะนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกผลแต่ละข้อแต่ละคนในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จะนำมาจัดหมวดหมู่ วิเคราะห์โดยวิธีพรรณนาและนำมาอภิปรายประกอบข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ใช้แบบวัดตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นที่ยอมรับในการประเมินผล โดยทั่วไปโดยกำหนดเกณฑ์การให้ 5 ระดับ ดังนี้

|       |   |         |                       |
|-------|---|---------|-----------------------|
| คะแนน | 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจมากที่สุด  |
| คะแนน | 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจมาก        |
| คะแนน | 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนน | 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อย       |
| คะแนน | 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |

จากนั้นรวบรวมคะแนนที่ได้ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีคำนวณช่องว่างระหว่างระดับ ดังนี้

$$\text{ช่องว่างระหว่างระดับ (Range)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งคะแนนเฉลี่ยได้ 5 ระดับ ในแต่ละระดับมีขนาด ระยะช่องว่างระดับเท่ากับ 0.8 ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

|       |             |         |                 |
|-------|-------------|---------|-----------------|
| คะแนน | 4.21 - 5.00 | หมายถึง | ระดับมากที่สุด  |
| คะแนน | 3.41 - 4.20 | หมายถึง | ระดับมาก        |
| คะแนน | 2.61 - 3.40 | หมายถึง | ระดับปานกลาง    |
| คะแนน | 1.81 - 2.60 | หมายถึง | ระดับน้อย       |
| คะแนน | 1.00 - 1.80 | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (t-test) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (f-test) โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)