

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,499 ครัวเรือน (เทศบาลตำบล โนนบุรี. 2551: 68)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร จำนวน 316 ครัวเรือน โดยวิธีการหากลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น(โดยการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{1,499}{1 + 1,499 \times 0.05^2}$$

$$n = 315.745$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเต็มจำนวน ผู้วิจัยได้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 316 ครั้วเรือน

1.3 วิธีสุ่มตัวอย่าง

1.3.1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ให้ทุกหมู่บ้านเป็นกลุ่มตัวอย่าง
- 2) กำหนดสัดส่วนแล้วเทียบบัญญัติไตรยางค์ โดยผู้วิจัยดำเนินการหา

สัดส่วนของจำนวนครั้วเรือนกับขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนหน่วยกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน(สำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. ณ เดือน พฤษภาคม 2551)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	
		จำนวนครั้วเรือน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1	บ้านโนนบุรี	364	77
หมู่ที่ 2	บ้านโนนบุรี	190	40
หมู่ที่ 3	บ้านโนนบุรี	167	35
หมู่ที่ 4	บ้านโนนสามัคคี	106	22
หมู่ที่ 5	บ้านสิงห์บุรี	54	11
หมู่ที่ 6	บ้านโนนสว่าง	58	11
หมู่ที่ 7	บ้านวังมะพลับ	69	14
หมู่ที่ 8	บ้านนาแก้ว	109	23
หมู่ที่ 9	บ้านโนนวิเศษ	55	11
หมู่ที่ 10	บ้านโนนบุรี	162	34
หมู่ที่ 11	บ้านโนนศึกษา	183	38
รวม		1,499	316

1.3.2 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก โดยผู้วิจัยจัดเตรียมกล่องใส่สลากนำหมายเลขประจำบ้าน 11 กล่องตามจำนวนหมู่บ้าน พร้อมเขียนชื่อหมู่บ้านไว้ข้างกล่อง และทำบัญชีรายชื่อหน่วยประชากรให้ครบถ้วนตามจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน แล้วดำเนินการจับสลากขึ้นทีละใบจนครบทุกใบแล้วนำสลากลงในกล่องอีกเพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้เท่า ๆ กัน กรณีจับได้รายชื่อเดิมผู้วิจัยจะดำเนินการใส่กล่องคืนและจับใหม่จนกว่าจะครบตามจำนวนสัดส่วนของแต่ละหมู่บ้านและจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 316 ครัวเรือน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย จำนวนหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา วารสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามจำนวน 30 ข้อเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและ
ผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม ถูกต้องของแบบสอบถาม

2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมินความ
สอดคล้อง เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม โดยวิธี IOC
(Index of congruence) (สมนึก กัททิษณี . 2544 : 219-233) เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC แทน คำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) พ.จ.ต. สมชาย ภูเขียวจำ วุฒิการศึกษ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง
ปลัดเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นายเกรียงไกร บุญตาแสง วุฒิการศึกษ กศ.บ (คณิตศาสตร์)
ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนสหสังข์สิทธิ์ศึกษา อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็น
ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3) นางเพียงฤทัย ไหมทอง วุฒิการศึกษ กศ.บ. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง
ครูชำนาญการ โรงเรียนสหสังข์สิทธิ์ศึกษา อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน
การใช้ภาษา

2.3.2 นำแบบสอบถามที่มีค่า IOC เท่ากับ .82 ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง กำนันและผู้ใหญ่บ้านในเขตเทศบาลตำบลโนนบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

3.2 กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัย หมู่บ้านละ 1 คน รวม 11 คน โดยผู้วิจัยชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับผู้ช่วยผู้วิจัย

3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการดังนี้

- 4.1 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามพบว่า ถูกต้องครบถ้วนทุกฉบับ
- 4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส
- 4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ จากอำนาจจำแนกรายข้อในแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

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

4.51 - 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าความเชื่อมั่นใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.3 การวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4 สถิติทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยใช้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

5.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และบรรยายเชิงพรรณนา