

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการทำวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2548 โดยขั้นตอนต่อไปนี้

1. หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 40,354 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโรระ ยามาเนะ (อ้างถึงใน ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2548 : 2) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (40,354คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ คือ .05

แทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{40,354}{1 + 40,354(.05)^2} = \frac{40,354}{101.885} = 396.07$$

1.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตาม เพศ อาชีพ และการศึกษากลุ่มละใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 1,2,3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 1 จำนวนหน่วยตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อาชีพ และการศึกษา

พื้นที่	เพศ/ จำนวน	อาชีพ	จำนวน	การศึกษา			
				ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	อนุปริญญาขึ้นไป
พื้นที่ เขตเทศบาลเมือง กาฬสินธุ์	ชาย 198 คน	รับจ้าง/เกษตรกร	66	16	16	17	17
		ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	66	16	16	17	17
		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	66	16	16	17	17
พื้นที่ หญิง 198 คน	หญิง 198 คน	รับจ้าง/เกษตรกร	66	16	16	17	17
		ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	66	16	16	17	17
		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	66	16	16	17	17
รวม			396	96	96	102	102

ตารางที่ 2 จำนวนหน่วยการสุ่มแบบบังเอิญตามเขตของชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 36 ชุมชน เขต 1

ชุมชน/กลุ่ม	เพศ/จำนวน	อาชีพ	การศึกษา				รวม
			ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	อนุปริญา	
1. ชอยน์ทิพย์, คอนสวรรค์, หน้าโรงเดี่ยว	ชาย/หญิง 66/66 รวม 132 คน	รับจ้าง/เกษตรกร	ชาย 5	5	6	5	42
2. วัดเหนือ, โรงจิว, ท่าสินค้า			หญิง 5	5	6	5	
3. กุดยางตามัคคี, โพธิ์ไทร		ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	ชาย 5	6	6	6	46
4. หนองถิ่นจี้, วัดใต้โพธิ์คำ			หญิง 5	6	6	6	
5. หนองผักแว่น, หนองไซหวาน		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ชาย 6	5	5	6	44
			หญิง 6	5	5	6	
รวม			32	32	34	34	132

ตารางที่ 3 จำนวนหน่วยการคุ้มครองแบบบังคับตามกฎหมายของชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 36 ชุมชน เขต 2

ชุมชน/กลุ่ม	เพศ/จำนวน	อาชีพ	การศึกษา				รวม
			ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	อนุปริญญา	
1. หัวโนนโก, ดอนกลอย	ชาย/หญิง	รับจ้าง/เกษตรกร	ชาย 5	6	5	6	44
2. ตลาดเก่า, ก.ส.ส.			หญิง 5	6	5	6	
3. กุ่มห้วย,ทุ่งสระ, วัดหอไตรภิคาราม	66/66	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	ชาย 6	5	6	5	44
4. วัดสว่างคงคา, บุญกว้าง	รวม 132 คน		หญิง 6	5	6	5	
5. วัดสว่างพัฒนา, ริมแก่งดอนกลาง, สุขสบาย	รวม	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ชาย 5	5	6	6	44
			หญิง 5	5	6	6	
	รวม		32	32	34	34	132

ตารางที่ 4 จำนวนหน่วยการสุ่มแบบบังเอิญตามเขตของชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 36 ชุมชน เขต 3

ชุมชน/กลุ่ม	เพศ/จำนวน	อาชีพ	การศึกษา				รวม
			ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	อนุปริญา	
1. สงเปือยใน , สงเปือยนอก , สงเปือยกลาง			ชาย 6	5	6	1	
2. หน้าโรงซ่อม ร.พ.ช. , หุ่นศรีเมืองเก่า , หุ่นศรีเมืองพัฒนา	ชาย/หญิง	รับจ้าง/เกษตรกร	หญิง 6	5	6	6	46
3. วัดป่าหุบศรีเมือง , หุ่นมน	66/66	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	ชาย 5	5	5	6	
4. หาดลำคาน , เกษตรสมบูรณ์	รวม 132 คน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	หญิง 5	5	5	6	42
5. หัวตุ - หนองเรือพัฒนา , ดงป่อ			ชาย 5	6	6	5	
			หญิง 5	6	6	5	44
รวม			32	32	34	34	132

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวม ข้อมูลจากครัวเรือนที่พบและมีคุณลักษณะตรงตามที่จำแนกไว้ในตารางที่ 1,2,3 และตารางที่ 4 จนครบทุกหน่วยตัวอย่าง

1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) การศึกษาครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการ วิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล โดยใช้เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยแยกออกเป็น

1. การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตาม หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ดังนี้

- หลักนิติธรรมและคุณธรรม
- หลักความรับผิดชอบ
- หลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- หลักการมีส่วนร่วม
- หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำ กิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาความยากจน
- ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย
- ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอรัปชั่น

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป
ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ
โดยกำหนดให้แต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลโดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์
ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการ
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง
เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบ
ด้วย

1) ดร.ประสาน กำจรเมฆกุล ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลเมือง
กาฬสินธุ์ วุฒิ Ph.D (management) , พบ.ม (พัฒนาสังคม) , ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา : ภาษาไทย)
ตรวจสอบภาษา

2) นางจตุพร อุทโท ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ 8 ว สำนักงานการศึกษาเทศ
บาลเมืองกาฬสินธุ์ วุฒิ ปร.ม. สาขานโยบายสาธารณะ ตรวจสอบด้านโครงสร้างเนื้อหา

3) นางวิภาวรรณ พรหมจรรยา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนัก
กองคลัง นักบริหารงานคลัง 9 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ วุฒิ กศ.ม. สาขาบริหารการศึกษา
ตรวจสอบด้านสถิติ

4) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามเพศ อาชีพ และการศึกษาอย่างละใกล้เคียงกัน รวม 40 คน

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน มาตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยทำตามขั้นตอนดังนี้

1) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูง และกลุ่มคะแนนต่ำ (ทดสอบเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ t -test) เป็นรายข้อ โดยนำข้อที่มีค่า r ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไปมาเป็นข้อคำถาม ส่วนข้อที่มีค่า r ต่ำกว่านี้ ผู้วิจัยจะตัดทิ้ง

2) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้าน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน และภาพรวมทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา α (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Jee J. Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากเจ้าหน้าที่ทะเบียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

3.2 ประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรจากเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ประธานชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

3.3 ทำการอบรมผู้ช่วยวิจัย จำนวน 20 คน

3.4 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเก็บข้อมูลได้ตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้

3.5 ผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำแนกแบบสอบถามตามการประกอบอาชีพ เพศ และการศึกษาของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แยกเป็นขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเพื่อบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล (รังสรรค์ สิงห์เลศ. 2548 : 5) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00-1.80	น้อยที่สุด
1.81-2.60	น้อย
2.61-3.40	ปานกลาง
3.41-4.20	มาก
4.21-5.00	มากที่สุด

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศใช้การทดสอบด้วย *t-test* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพและการศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

4.4 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

5.1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t -test เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งหมด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีการของครอนบาค

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและความคิดเห็นทั่วไปใช้สถิติ

- 1) ความถี่ (Frequency)
- 2) ร้อยละ (Percentage)

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศใช้การทดสอบด้วย t -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพและการศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี Scheffe

6. ระยะเวลาในการทำวิจัย

เดือน กันยายน 2548 – กุมภาพันธ์ 2549