

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยก่อนที่ได้ทำการสร้างเครื่องมือได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ตามลำดับ ดังนี้

1. ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล



1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป มีรายชื่อในทะเบียนราษฎรที่มีสิทธิในการเลือกตั้ง จำนวน 5 ชุมชน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,160 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาเชือก, 2551:14)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีรายชื่อในทะเบียนราษฎรที่มีสิทธิในการเลือกตั้ง ใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ดังนี้ คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดของประชากร

- e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในรายงานการวิจัย กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ .05

แทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$n = \frac{4,160}{1 + 4,160 (.05)^2}$$

$$n = 364.91 \text{ คน}$$

ขนาดตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณได้ 364.91 คน ผู้วิจัยจึงปัดเศษส่วนทศนิยม ให้เป็นจำนวนเต็มเป็นจำนวน 365 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random

Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ เรียกว่าระดับชั้นหรือชั้นภูมิ (Strata) แล้วสุ่มหน่วยตัวอย่างจากทุกระดับชั้น ซึ่งลักษณะของหน่วยตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นจะต้องมีความเป็นเอกพันธ์ (Homogeneity) คือ มีคุณลักษณะเหมือนกันในระดับชั้นเดียวกัน และมีลักษณะแตกต่างกันกับระดับชั้นอื่นๆ (Heterogeneity) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มจะมีจำนวนที่เท่ากัน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน ใช้วิธีสุ่มโดยการจับสลาก รวบรวมรายชื่อของประชากร ที่มีรายชื่อในทะเบียนราษฎร แยกเป็นแต่ละชุมชน มาจัดทำเป็นสลาก แล้วหยิบชื่อออกมาครั้งละหนึ่งใบ จนครบตามจำนวนที่กำหนด ทำอย่างนี้ไปจนครบทั้ง 5 ชุมชน ก็จะทำได้กลุ่มตัวอย่างที่กระจายไปครบทุกชุมชน

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร ในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
นาเชือก	702	61
กุครึ่ง	1,297	114
สันติสุข	920	81
กุครึ่งพัฒนา	776	68
ชิงแกลง	465	41
รวม	4,160	365

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา หลักเกณฑ์ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดทฤษฎี ต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาล

2.1.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ไข แล้วนำมาแก้ไขตามข้อเสนอของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คือ

1) นายสิทธิพงษ์ เวียงธรรม การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาไทยคดีศึกษา ตำแหน่งครูผู้เชี่ยวชาญ โรงเรียนชุมชนนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ตรวจสอบด้าน โครงสร้างเนื้อหาข้อคำถาม

2) นางสาววิติมา พรหมจักร ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาการวิจัยและวัดผล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สถิติและวิเคราะห์ข้อมูลมหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตรวจสอบด้านการใช้สถิติ

3) นางรัชณี แผงเกสร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาเชือก ตรวจสอบด้าน โครงสร้างเนื้อหาข้อคำถาม

2.1.3 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพ ดังต่อไปนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ t -test

2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90

2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ได้แก่

- | | |
|----------|-------------|
| 1. เพศ | 4. การศึกษา |
| 2. อายุ | 5. ชุมชน |
| 3. อาชีพ | |

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก ประกอบด้วยความพึงพอใจเกี่ยวกับ

- | | |
|---------------------------------------|--------------|
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน | จำนวน 8 ข้อ |
| 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ | จำนวน 8 ข้อ |
| 3. ด้านเศรษฐกิจ | จำนวน 8 ข้อ |
| 4. ด้านสังคม | จำนวน 8 ข้อ |
| 5. ด้านการเมืองและการบริการ | จำนวน 8 ข้อ |
| รวม | จำนวน 40 ข้อ |

ผู้วิจัยเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น เป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ท ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก เป็นข้อคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ส่งหนังสือแนะนำตัวไปยังผู้นำชุมชนทั้ง 5 ชุมชน ในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก

3.2 ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม

3.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตัวผู้วิจัยเองพร้อม
ทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมทั้งหมด และดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของ
แบบสอบถามและแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding Form) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียง มาลงรหัส
ตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended) ส่วนคำถาม
ชนิดปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยนำมารวบรวมจัดหมวดหมู่ความถี่ในแต่ละประเด็น

3. ประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูป
ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ดังนี้

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูล
ทั่วไป และตัวแปรอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติ เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย
(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่
ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100) ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อ

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนา
เชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และชุมชน
โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ด้วยสถิติ t -test (Independent) การ
ทดสอบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และชุมชน (มากกว่าสอง

กลุ่ม) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ใช้การอ่านวิเคราะห์เนื้อหาแล้วบรรยายสรุป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ ดังนี้ คือ

5.1 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คือ

5.1.1 การวิเคราะห์ แบบสอบถามเป็นรายข้อเพื่อหาค่าอำนาจจำแนก ของแบบสอบถาม ใช้ สถิติ t -test

5.1.2 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

5.2.1 ร้อยละ (Percentage)

5.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

5.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.4 ความถี่ (Frequency)

5.3 สถิติทดสอบสมมติฐาน คือ

5.3.1 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่า t -test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

5.4 การวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) เท่ากับ .05