

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการการศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)
 - 1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาในการทำการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550 มีจำนวนทั้งหมด 1,805 ครัวเรือน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีพนา. 2550) ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 5

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนครัวเรือนของประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550 โดยขั้นตอนต่อไปนี้

1.2.1 หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550 มีจำนวน

ทั้งสิ้น 1,805 คริวเรือน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงใน ชาญชัย ราชโกศล. 2544 : 38)

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (1,805 คริวเรือน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{1,805}{1 + 1,805(.05^2)}$$

$$n = 327.59$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลในแต่ละเขตที่อยู่อาศัยมีจำนวนใกล้เคียงกัน จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จาก 327.59 คน เป็น 328 คน

1.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามเขตที่สุ่มตัวอย่างและให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามเขตที่ตั้งบ้านเรือนแบ่งเป็น 2 เขต คือ เขตชุมชนหนาแน่น 164 คน เขตชุมชนรอบเมือง 164 คน

ตารางที่ 5 จำนวนประชากรที่ตั้งบ้านเรือน (ครัวเรือน) ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา

ที่ตั้งบ้านเรือน	ประชากร(ครัวเรือน)	กลุ่มตัวอย่าง (ตัวแทนครัวเรือน)
1. เขตชุมชนหนาแน่น		
ชุมชนเซกากลาง	254	42
ชุมชนศรีพนา	399	67
ชุมชนศรีพนาเหนือ	326	55
รวม	979	164
2. เขตชุมชนรอบเมือง		
ชุมชนคงไร่	85	17
ชุมชนโคกพิทักษ์	225	45
ชุมชนเซกาใต้	315	62
ชุมชนเซกาเหนือ	201	40
รวม	826	164
รวม	1,805	328

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีพนา. 28 กุมภาพันธ์ 2550

1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) การศึกษาในครั้งนี้หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นปัจเจกบุคคล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ ที่ตั้งบ้านเรือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 2.5 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อโดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

- 3.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ 4 คน ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานส่วนท้องถิ่น งานบริการ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา(Content validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทำการตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ประกอบด้วย

- 3.3.1 นายสรวิศ ทำเนาวิ ตำแหน่ง นายอำเภอ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดหนองคาย
- วุฒิจารย์ศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์

3.3.2 นายประเทศ ทีหอกำ ตำแหน่ง นักบริหารงานช่างโยธา 6 ว. หัวหน้ากองช่าง เทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย วุฒิกการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3.3.3 นางสาวสายใจ อางองค์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักทะเบียน โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร วุฒิกการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาการวัดผลการศึกษา

3.3.4 นายสุวรรณ พุดคณา ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล 6 เทศบาลตำบลท่าสะอาด อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย วุฒิกการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.3.5 นางเทวี โพธิสว่าง ตำแหน่ง ครู คศ. 1 โรงเรียนบ้านขามเปี้ย อ.บึงคล้า จ.หนองคาย วุฒิกการศึกษา ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหาและตรวจสอบแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนาผู้ใช้บริการ สาธารณะที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจากเขตที่อาศัยอยู่ในแต่ละเขต จำนวน 2 เขต เขตละ 20 ครั้วเรือน รวมทั้งสิ้น 40 ครั้วเรือน

3.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 40 ครั้วเรือน

3.6.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ (ทดสอบเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ t -test) เป็นรายข้อที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ข้อที่มีค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (แบบสอบถามที่ให้ค่า r ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไป)

3.6.2 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้าน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นหรือค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Lee J. Cronbach)

3.6.3 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งฉบับ เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติประชาชนที่ดื่มน้ำร้อนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

4.2 ประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

4.3 ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งวิธีการกรอกแบบสอบถาม

4.4 ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน โดยผู้ช่วยผู้วิจัยทั้ง 5 คน จะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามให้แล้วเสร็จภายใน 2 เดือน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำแนกแบบสอบถามตามเขตที่ตั้งบ้านเรือนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แยกเป็นขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) คิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยาย

5.2 ข้อมูลตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยการหาค่าเฉลี่ย เลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมรายด้านและรายข้อ แล้วแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยาย โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5.2.1 เกณฑ์การการวัดระดับความพึงพอใจให้คะแนนแบบสอบถาม ผู้วิจัย
เลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า
ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของ Likert ดังนี้

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

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด.
2543 : 100) ดังนี้

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

ในการเลือกคำตอบใช้กาเครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ ลงในระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงในความรู้สึก และข้อมูลที่เป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

5.3 ข้อมูลตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ตามตัวแปรที่ศึกษาคือการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (เขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะใช้การทดสอบสถิติค่าที (t -test) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.4 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาเรียงลำดับความถี่แต่ละประเด็น แล้วนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำบรรยาย

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

6.1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อโดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ t -test เพื่อหาค่า t (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

6.1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของ Cronbach

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

6.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสาธารณะและความคิดเห็นทั่วไปโดยใช้สถิติ

1) ความถี่ (Frequency)

2) ร้อยละ (Percentage)

6.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนระหว่างเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย (จำนวน 2 ตัวอย่าง) สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือใช้ค่า t -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

6.2.4 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่า t -test

7. ระยะเวลาในการทำการวิจัย

3 เดือน (1 กุมภาพันธ์ 2550 – 30 เมษายน 2550)