

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติการวิจัย
5. ระยะเวลาในการทำการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 18 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนทั้งหมด 34,463 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองหนองคาย พ.ศ. 2550 )

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 18 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 โดยขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 จำนวนทั้งสิ้น 34,463 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 อ้างถึงในชาอุชัย ราชโคตร. 2544 : 38) ดังนี้

จากสูตร 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด (34,463คน)

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ เท่ากับ .05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{34,463}{1 + 34,463(.05)^2}$$

$$n = 396$$

2.2 การสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดโควต้าให้ทุกกลุ่มเพศและอาชีพเท่ากันแล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ และอาชีพ

เพศ	อาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง
ชาย 198	1. เกษตรกรหรือรับจ้าง	66
	2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	66
	3. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	66
หญิง 198	1. เกษตรกรหรือรับจ้าง	66
	2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	66
	3. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	66
รวม		396

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของการบริการ

1.2 กำหนดขอบเขตแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ แล้วนำมาเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบแนะนำให้แก้ไขปรับปรุง

1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษา ที่ใช้เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

### 2. การทดสอบและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

2.1 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ และวิจารณ์คำถามแต่ละข้อเพื่อให้ตรงตามเนื้อหา และตรงตามตัวชี้วัดที่ต้องการและครอบคลุมเนื้อหาก่อนนำมาแก้ไข ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

2.1.1 นายสาธิต จันทร์วงษ์ วุฒิการศึกษา กศ.ม. สาขาบริหารการศึกษา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านโลกแมงเงา อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

2.1.2 นายวิโรจน์ จันทร์รด วุฒิการศึกษา ร.ป.ม. ปลัดเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.1.3 นายคมสัน โคตรชมภู วุฒิการศึกษา ศศ.ม. สถิติเพื่อการวิจัย ตำแหน่ง ข้าราชการครู โรงเรียนพระพุทธรบาทเทสรังสี อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

2.2 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

2.2.1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้  $t$ -test

2.2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.86

### 3. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 53 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 15 ข้อ ในด้านต่างๆจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

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

ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจ เป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอความร่วมมือตรวจสอบสถิติประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จากเจ้าหน้าที่ทะเบียนเทศบาลเมืองหนองคาย

2. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ไปถึงประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. นำหนังสือแนะนำตัวของผู้วิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมแบบสอบถามไปยังประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550

4. ทำการอบรมผู้ช่วยวิจัย จำนวน 20 คน

5. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บข้อมูลได้ตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้

6. ผู้ช่วยวิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติการวิจัย

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมทั้งหมด และดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding Form) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อย มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended) ส่วนคำถามชนิดปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยนำมารวบรวมจัดหมวดหมู่ความถี่ในแต่ละประเด็น

3. ประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ดังนี้

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไป และตัวแปรอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติ เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ใช้ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 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 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และอาชีพ ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ทดสอบด้วยสถิติ  $t$ -test (Independent) กลุ่มอาชีพ (มากกว่าสองตัวแปร) โดยใช้วิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หากมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยราย คู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)