

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ เพื่อวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ และเพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า ในการที่จะเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง ในเขตพื้นที่ตำบลเจ้าท่า 16 หมู่บ้าน ซึ่งมีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 6,565 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในเขตพื้นที่ตำบลเจ้าท่า 16 หมู่บ้าน ซึ่งมีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 6,565 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอกมลาไสย : 2551) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973:727) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ร้อยละ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตรขนาดตัวอย่าง } (n) = \frac{6,565}{1 + [6,565(0.05)^2]} = 377 \text{ คน}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 377 คน และหาสัดส่วนจากกลุ่มประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) สรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านท่าเพลิง	379	22
2	บ้านเหมือดแอ่	545	31
3	บ้านแก่น้อย	414	24
4	บ้านโนนรัง	228	13
5	บ้านหนองมะเกลือ	173	10
6	บ้านท่าใหม่	397	23
7	บ้านแจ้งจม	532	30
8	บ้านท่ากลาง	432	25
9	บ้านหนองบัว	519	30
10	บ้านโจด	395	23
11	บ้านคงสิง	416	24
12	บ้านเหมือดแอ่	490	28
13	บ้านท่าสามัคคี	576	33
14	บ้านหนองบัว	402	23
15	บ้านท่าเพลิง	293	17
16	บ้านโจด	374	21
รวม		6,565	377

1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากร ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยใช้รายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า หลังจากได้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรของแต่ละหมู่บ้านแล้ว ลำดับต่อไปทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เช่น ต้องการกลุ่มตัวอย่าง 10 คน จาก 100 คน ในหนึ่งหมู่บ้าน ช่วงที่จะเลือกสมาชิกก็คือ 100 หารด้วย 10 จะได้ช่วงที่จะเลือกคือ 10 คน ขึ้นต่อมาทำการเลือกสมาชิกหน่วยแรกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายช่วงแรกสุดของสมาชิกที่มีตัวเลขต้น ๆ โดยจะสุ่มอย่างง่ายจากหมายเลข 1 ถึง 10 โดยใช้วิธีจับสลากได้หมายเลขอะไรจะเป็นกลุ่มตัวอย่างคนแรก ส่วนสมาชิกคนอื่นที่จะถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างคนต่อไปก็นำเอาช่วงที่จะเลือกคือ 10 คน มาบวกกันหมายเลขเดิมโดยเริ่มจากหมายเลขแรกที่สุ่มได้ เมื่อครบตามจำนวนสัดส่วนในหนึ่งหมู่บ้านก็จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบเดียวกันในหมู่บ้านต่อไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะครบ 16 หมู่บ้าน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 377 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากวัตถุประสงค์ในการวิจัยเป็นหลัก เพื่อให้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดในบางส่วนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานที่ตั้งหมู่บ้านและระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า โดยแยกเป็นโครงการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ รวม 24 ข้อ ดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า. 2550 : 39-40)

1. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
2. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ยุทธศาสตร์ด้านระเบียบชุมชน และรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจชุมชน และการท่องเที่ยว
5. ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์
การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

วิธีการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและขั้นตอน
สำหรับดำเนินการ ดังนี้

1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนใน
แต่ละด้าน

2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาใช้
เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการควบคุมการวิจัยเพื่อขอคำแนะนำ
ปรับปรุง และแก้ไขความเหมาะสมของแบบสอบถาม

4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3
ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง โดยการหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC (Index
of Item Objective Congruence) (ลิ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249) โดยกำหนดให้

เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ +1

ไม่แน่ใจ มีค่าเท่ากับ 0

ไม่เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ -1

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

4.1 นางสาวสาคร ราณี วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง
ตำแหน่งนักบริหารงาน อบต. 6 องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัด
กาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องด้าน โครงสร้างและรูปแบบของเนื้อหา

4.2 นางเกษร แสนศักดิ์ วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
หลักสูตรและการสอน ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสำเร็จวิทยา อำเภอร่องคำ
จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องด้านความชัดเจนของการใช้ภาษา

4.3 นางเขาวนิษฐ์ อรัญวาส วุฒิการศึกษา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การวัดผลและประเมินผลการศึกษา ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนศรีรัชวิทยวิทยา
อำเภอเวียงบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

5 นำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อและรวมทุกข้อ (Item–Total Correlation) และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยแต่งตั้งผู้ช่วยวิจัย จำนวน 3 คน ต่อหมู่บ้านประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่าและผู้ใหญ่บ้าน เพื่อแจกแบบสอบถาม
3. ชี้แจง ทำความเข้าใจถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และแบบสอบถามให้ผู้ช่วยวิจัยทราบถึงแนวทางในการดำเนินงานอย่างเข้าใจ
4. ผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่งแบบสอบถามคืนให้แก่ผู้วิจัย โดยกำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แล้วเสร็จภายในเดือน ตุลาคม 2552 เพื่อให้ผู้วิจัยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องซึ่งสมบูรณ์ถูกต้องทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3. นำแบบสอบถามที่ส่งรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายชื่อ
ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 อันดับ ให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2543 : 100)

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

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.
2543 : 100)

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม
ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ตั้งหมู่บ้าน และ
ระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผน
ยุทธศาสตร์การพัฒนารองการกำกับการบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาเปรียบเทียบ
เกณฑ์ 5 ระดับ
3. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้
 - 3.1 เปรียบเทียบสถานที่ตั้งหมู่บ้าน และระดับการศึกษา ของประชาชนที่มี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองการกำกับการบริหารส่วนตำบล

เจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

4. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณทางสังคมศาสตร์ ผู้วิจัยกำหนดค่านัยสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่สถิติระดับ .05 แล้วเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

5. สรุปข้อเสนอแนะในการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็นแล้วนำมาสรุปในเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY