

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในบทนี้จึงนำเสนอถึงเรื่องดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใหญ่บ้าน ที่มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งสิ้น 147 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามขนาดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใหญ่บ้านที่มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใหญ่บ้านทั้งหมดโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (คน)

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)

$$\begin{aligned}
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีค่าเท่ากับ } .05 \\
 \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{147}{1+147(0.05)^2} \\
 &= 108.08 \\
 &= 109
 \end{aligned}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างจาก 108.08 เป็น 109 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนเต็ม คือ 109 คน แล้ว ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีจับสลาก โดยเขียนชื่อประชากรทั้งหมดลงในแผ่นกระดาษ ใช้ 1 แผ่นต่อ 1 ชื่อ ลงในกล่อง โดยแยกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแล้วจับสลากทีละแผ่น เมื่อจับได้รายชื่อใดให้บันทึกไว้ แล้วนำสลากกลับลงไว้ในกล่อง เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในโอกาส แต่ถ้าได้รายชื่อเดิมให้จับใหม่จนครบจำนวน 109 คน และผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ใหญ่บ้านที่มาประชุมประจำเดือน ณ หอประชุมอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 109 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิด และปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check lists) จำนวน 3 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา / รวดเร็ว
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ดังต่อไปนี้

- |   |         |                            |                 |
|---|---------|----------------------------|-----------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ใหญ่บ้านได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

### 1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา

1.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขสำนวน

และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### 2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่แก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน

3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้าง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาและให้คะแนน เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ของการวัด (Index of

Item Objective Congruence : IOC) (สมนึก กัททิษธานี, 2544 : 219-233) เป็นรายข้อคำถาม

โดยใช้การพิจารณา คือ +1 เห็นว่าสอดคล้อง 0 เห็นว่าไม่แน่ใจ -1 เห็นว่าไม่สอดคล้อง และ

คำนวณหาค่า IOC แบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่ผ่าน

การตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใหญ่บ้านที่ไม่ใช่กลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 30 คน

2.2 ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง

3 ท่าน ประกอบด้วย

- 2.2.1 นางอุไรวรรณ ทองลิ่มสุค วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (รัฐศาสตร์)  
ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 2.2.2. นางสาววรุณี เลี้ยววิวัฒน์ชัย วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (การวัดและ  
ประเมินผลการจัดการศึกษา) ตำแหน่ง ศึกษาพิเศษชำนาญการพิเศษเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ  
การวัดผลและประเมินผล
- 2.2.3 นางกิติพร พระนุรักษ์ วุฒิการศึกษา ค.บ.(ภาษาไทย) ตำแหน่งครู  
ค.ศ.3 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญ  
ด้านภาษา
- 2.3 นำเครื่องมือที่ในการวิจัยที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา  
การศึกษาอิสระ
- 2.4 นำเครื่องมือที่ในการศึกษาที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับ  
ผู้ใหญ่วัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำคำตอบที่ได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น  
โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
- 2.5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ใช้แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปจัดพิมพ์  
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาลบแบบสมบูรณ์ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากได้เครื่องมือที่สมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ  
ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือจากผู้ใหญ่บ้านที่มาประชุมประจำเดือน  
กรอกแบบสอบถาม ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
2. ผู้ศึกษาขอความร่วมมือผู้ใหญ่วัยเพื่อกรอกแบบสอบถามให้ผู้ใหญ่บ้านที่มา  
ประชุมในวันประชุมประจำเดือนของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย และรับ แบบสอบถามคืน  
ทันที เมื่อรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้มา  
ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จนครบแล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) โดยกำหนดการลงรหัสของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ให้คะแนนแต่ละข้อคำถามตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ภาพรวมและรายด้าน นำเสนอเป็นตาราง โดยประกอบความเรียงท้ายตาราง มีการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ระดับน้อยที่สุด

3. ทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้สถิติ

*F*-test เปรียบเทียบความพึงพอใจแบ่งกลุ่มระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ แอล เอส ดี LSD. (Least Significant Different)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สถิติทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่ม ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ผู้ศึกษาได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพบว่า มีความแตกต่างกัน ผู้ศึกษาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. (Least Significant Different)
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และอภิปรายเชิงพรรณนาตามเนื้อหา