

### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย และมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 6,044 คน (สำนักงานบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอนิคมคำสร้อย, 2555 พฤศจิกายน : 1-4)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, Taro, 1937 : 727) สำหรับคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ขนาดตัวอย่าง 376 คน ดังนี้

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

เมื่อ  $c$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้ใช้ร้อยละ 5

$N$  = ขนาดประชากร

$n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{6,044}{1 + 6,044 (0.05)^2} = 375.17$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
<b>หมู่บ้านที่อาศัยอยู่</b>		
1. หมู่ที่ 4 บ้านค่านมน	563	35
2. หมู่ที่ 6 บ้านเดชจำนงค์	611	38
3. หมู่ที่ 7 บ้านคำกั้ง	675	42
4. หมู่ที่ 8 บ้านโนนเกษม	723	45
5. หมู่ที่ 9 บ้านโนนสว่าง	611	38
6. หมู่ที่ 10 บ้านภูแพงม้า	691	43
7. หมู่ที่ 11 บ้านสุขสำราญ	675	42
8. หมู่ที่ 13 บ้านคำแสนสุข	691	43
9. หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี	804	50
<b>รวม</b>	<b>6,044</b>	<b>376</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร แบ่งเป็น 3 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับ ระดับการศึกษา อายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีคำถามรวม 30 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

## การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา งานค้นคว้าที่เกี่ยวข้องกับ เจตคติของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ในการสร้างเครื่องมือจากหนังสือการวิจัย เบื้องต้นของ ของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane Taro, 1973 : 727)
3. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยแนวทางที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 2 ให้ครอบคลุมตาม กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
4. นำแบบสอบถามไปขอคำปรึกษาแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไข และให้คำแนะนำ แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ของเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งพิจารณาค่าความเหมาะสมตามเกณฑ์ จำนวน 3 ท่าน แล้วหา ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถาม IOC (Index of Consistency) ซึ่งหมายความว่า แบบสอบถามทั้ง 30 ข้อ มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ทุกข้อ  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านรัฐศาสตร์และ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติ ดังนี้
  - 5.1 ร้อยโท ดร.ปริษา หอมประภัทร ปร.ด (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัย มากัส ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
  - 5.2 ดร.องอาจ วุฒิสาสตร์ กศ.ค (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา
  - 5.3 ดร.กวินท์ พินจรัส ค.ด. (วิจัยและประเมินผล) มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชาชน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง และ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ที่จับคู่โดยใช้หลักสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1987) ได้ค่าเท่า 0.87

#### 8. พิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัย ขอรับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่ออนุญาตให้เก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัย ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาต ไปยังผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามนำแบบสอบถามมาจัดให้เป็นหมวดหมู่ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา มาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้
  - 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลจำแนกเกี่ยวกับระดับการศึกษาและอายุของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม ด้วยค่าร้อยละ (Percentage)
  - 2.2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ทั้งโดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ แยกตามระดับการศึกษาและอายุ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึงมีเจตคติ ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึงมีเจตคติ อยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึงมีเจตคติ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึงมีเจตคติ อยู่ในระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึงมีเจตคติ อยู่ในระดับไม่ดีเลย

- 2.3 การเปรียบเทียบ เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตาม ระดับการศึกษา ใช้ t-test

(Independent) ส่วนจำแนกตามอายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ชนิดทางเดียว (F-test แบบ one way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัย ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ , Mean)
- 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D: Standard Deviation)

#### 2. สถิติที่ใช้การทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่

- 2.1 t- test (Independent Samples ) ใช้ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม
- 2.2 F-test (One way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่าง 3 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีเชฟเฟ้ (Scheffe's, 1987 : 120)