

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. แหล่งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้าน จำนวน 5,124 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง, 2555 : 4-9)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้าน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

จากสูตร  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดได้ไม่

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{5,124}{1 + 5,124(0.05)^2}$$

$$n = \frac{5,124}{13.8100}$$

$$n = 372 \text{ คน}$$

1.3 การเลือกสุ่มตัวอย่าง เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportion Random Sampling) ในการเลือกจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 372 ตัวอย่าง เป็นตัวแทนจากจำนวนประชากรในการศึกษาจำนวน 5,124 คน และเพื่อให้การวิจัยมีความคลื่อนน้อยที่สุด และสามารถเป็นตัวแทนประชากรได้ จึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรเป็นหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แต่ละหมู่บ้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านหนองแสง	478	35
2	บ้านโนนลาน	434	32
3	บ้านหนองม่วง	498	36
4	บ้านเมืองน้อย	517	38
5	บ้านสงแดง	439	32
6	บ้านหัวขัว	489	36
7	บ้านเป็ญ	546	39
8	บ้านสว่าง	594	43
9	บ้านหนองเต้	586	42
10	บ้านหินตั้ง	543	39
รวม		5,124	372

ที่มา : 28 กันยายน 2555 : งานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอ นาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

1.4 ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ผู้วิจัยได้ออกแจกแบบสอบถามด้วยตนเองในแต่ละหมู่บ้าน โดยขอความร่วมมือผู้นำชุมชนในการประชาสัมพันธ์ในช่วงระยะเวลาของวันหยุดทำการและขอความร่วมมือพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามแก่ประชาชน จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวน

## 2. แหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เกี่ยวข้องกับงานในการวิจัยนี้โดยตรง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้านตามสัดส่วนที่เท่า ๆ กันหมู่บ้าน ๆ ละ 2 คน จำนวน 20 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ได้จากการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบโควตา (Quota Sampling) แล้วก็เลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ และข้อเสนอแนะได้อย่างแท้จริง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด และเป็นแบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

#### 1. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 45 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเป็นค่า 5 ระดับ (สุนันทา สุนทรประเสริฐ, 2544 : 115)

มากที่สุด	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ปานกลาง	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

## 2. แบบสัมภาษณ์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จะใช้วิธีผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์แบบสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ กับการสัมภาษณ์แบบตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ได้กำหนดล่วงหน้าไว้แล้วเป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้สำหรับคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะไม่เรียงลำดับก่อนหลัง เหมือนกับที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวความคิดในการศึกษา การเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจะให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

- 2.1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.2 ด้านสาธารณสุข
- 2.3 ด้านการสังคมสงเคราะห์
- 2.4 ด้านการศึกษา
- 2.5 ด้านสาธารณสุข

## การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

### 1. แบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำ การวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตในการออกแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและสมมติฐาน และสร้างแบบสอบถาม

1.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและ ภาษา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence ; IOC) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง = -1

ไม่แน่ใจ = 0

สอดคล้อง = +1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1.4.1 นางนันทฎีกาล ศรีจันทร์โท วุฒิศึกษา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรค์ (นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 8) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.4.2 นางศิริลักษณ์ สรรพอำไพ วุฒิศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านโคกท่างาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.4.3 นางนภสร ดวงหัตถ์ดี วุฒิศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต กศ.ม. (การวัดผลและประเมินผล) ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนนาโกวิทยา อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

โดยผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจะยอมรับเฉพาะข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป หากแบบสอบถามข้อใดได้ค่า IOC ไม่ถึง .67 จะนำมาปรับปรุงแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพิ่มเติมจนกว่าจะสมบูรณ์

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ .67 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยค่า (Item Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach, 1970 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .97

1.6 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## 2. แบบสัมภาษณ์ กำหนดขั้นตอน ดังนี้

2.1 กำหนดประเด็นสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดจากการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ประเภท คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขปโภค งานการสังคมสงเคราะห์ งานการศึกษา และงานสาธารณสุข

2.2 ร่างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.3 นำแบบสัมภาษณ์เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้อง

2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรง ความถูกต้องเหมาะสม และครอบคลุมเนื้อหา

2.5 นำแบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล

## การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ขั้นที่ 1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประสานขอความร่วมมือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 2 ดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยตัวเองและตั้งผู้ช่วยวิจัย 3 คน เพื่อนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแจกจุดประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และลงเก็บข้อมูล ตามกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบเช็คความสมบูรณ์ครบตามจำนวนและดำเนินการประมวลผลข้อมูล

### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูล

สำคัญ (Key Informants) ที่เกี่ยวข้องกับงานในการวิจัยนี้โดยตรง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้านตามสัดส่วนที่เท่า ๆ กันหมู่บ้าน ๆ ละ 2 คน จำนวน 20 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ได้จากการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidentally Samples) ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ และข้อเสนอแนะได้อย่างแท้จริง มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา ที่จะสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน และเตรียมเครื่องบันทึกเสียง เตรียมสมุดจดบันทึกและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

2.2 สัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) จำนวน 20 คน

2.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์แบบสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ กับการสัมภาษณ์แบบตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า สัมภาษณ์ตามหัวข้อที่กำหนดไว้และจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ พร้อมบันทึกเสียง

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.2 บันทึกคะแนนตามรหัสที่กำหนดไว้เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น มากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น มาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น น้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนจากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น (คะแนนจาก 1 ถึง 5) คำนวณได้จากสูตร นี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 186)

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ฉะนั้นในแต่ละช่องคะแนนของระดับชั้น จะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายระดับของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้ (อภิสิทธิ์ จันตะนี, 2550 : 15)

ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมคำอธิบาย

3.4 วิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่

ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.5 วิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนา



โพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ ใช้ t-test (Independent Samples) และอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance) โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ (ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ และพีรสิทธิ์ คำนวนลศิลป์, 2550 : 146-147) และเมื่อพบความแตกต่าง (Sig.) จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีของ Least Significant Different (LSD.) คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นแตกต่าง

3.6 วิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) นำมาเรียบเรียงและจำแนก จากนั้นนำมาสร้างข้อสรุปของแต่ละคน โดยแยกเป็นด้าน ๆ ทั้ง 5 ด้าน ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล

4.2 วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล สรุปผลโดยการพรรณนา (Descriptive Analysis)

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลประกอบด้วย

1. หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ลักษณะที่ต้องการวัดใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี, 2546 : 220)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruence)

$\Sigma$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
R	แทน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาความเชื่อมั่นใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100))
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)
4. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
5. สถิติทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะ ตัวแปร ตัวแปรเพศ ใช้ t-test (Independent Samples) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance) กำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ ระดับ .05
6. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และพรรณนาความ