

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษานี้ เป็นการศึกษาระดับสำรวจ (Survey research) โดยมุ่งศึกษา ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยมีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง โดยจำนวนประชากรได้มาจากผู้มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง เมื่อปี 2553 ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2553 จำนวน 180 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 125 คน โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรยามาเน่ ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{180}{1 + (180) (.05^2)} \\ &= \frac{180}{1 + (180 \times .0025)} \\ n &= \frac{180}{1.45} \\ &= 124.13 \end{aligned}$$

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือจำนวน 125 คน และดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษาจำนวน 2 คน แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จนครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิด เกี่ยวกับระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนจำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านทางเลือกและการปรึกษาหารือ ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง ด้านประสิทธิภาพและคุ้มค่า ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้สร้างขึ้นเอง เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ท ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 (ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ภายใต้อการควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือศึกษา ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ และปรับจากแบบสอบถาม ของ โภคิน พลกุล

2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงทางโครงสร้าง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา รูปแบบ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item Objective Congruence) ดังนี้ สอดคล้อง = 1 ไม่แน่ใจ = 0 ไม่สอดคล้อง = -1 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

2.4.1 นายวรพจน์ เข้มปัญญา วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็น
ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.4.2 นางวริศรา โสภิน วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาไทย)
ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ด้านภาษา

2.4.3 นางสาวกฤษณา แมดจ่อง วุฒิการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต
(คณิตศาสตร์) ตำแหน่งครู คศ.2 โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดประเมินผล

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try- out) กับ ประชาชนที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปเก็บรวบรวมเพื่อใช้เป็น แบบสอบถาม นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง เพื่อขออนุญาต เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. ผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วย 2 คน โดยผู้ศึกษาอธิบายให้ทราบถึงวิธีการในการเก็บ รวบรวมข้อมูล เพื่อนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแจกจุดประสงค์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล และลงเก็บข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย และตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือก
3. ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จ และดำเนินการ ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแบบสอบถามเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ค่า คะแนนที่กำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (ปรับปรุงจาก บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

5 คะแนน	กำหนดให้	ระดับมากที่สุด
4 คะแนน	กำหนดให้	ระดับมาก
3 คะแนน	กำหนดให้	ระดับปานกลาง
2 คะแนน	กำหนดให้	ระดับน้อย
1 คะแนน	กำหนดให้	ระดับน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ (ปรับปรุงจากบุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยสุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามเพศ ใช้สถิติ *t*-test กรณีระดับการศึกษา อาชีพ ใช้สถิติ *F*-test (One- Way ANOVA) ผู้ศึกษาได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 หากพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe' method)
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาความ