

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และเพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อที่จะเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ รวม 8 ตำบล จำนวน 53,463 คน เป็นประชากรในการศึกษา (สำนักบริหารการทะเบียน, กรมการปกครอง. 2553)
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้ศึกษาได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2553 โดยวิธีหากกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทน

ของประชากร ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขต
อำเภอทลมาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 53,463 คน การหาขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรทาโร่ ยามาเน่
(Taro Yamane. 1973 : 727)

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ} \\ N &= \text{จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด} = 0.05 \\ \text{แทนค่าสูตรได้ดังนี้} \\ n &= \frac{53,463}{1 + (53,463)0.0025} = \frac{53,463}{134.6575} \\ &= 397.0295 \\ &= 398 \end{aligned}$$

2.2 เทียบสัดส่วนแบบบัญญัติไตรยางศ์ (ตามสูตร)

$$\text{กลุ่มตัวอย่างตำบล.....} = \frac{\text{จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตำบล.....} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด}}$$

เพื่อให้ได้อัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวนประชากรทั้ง 8 ตำบล ดังตารางที่ 1

ตัวอย่าง ตำบลทลมาไสยมีประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 8,329 คน

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มตัวอย่างตำบลทลมาไสย} &= \frac{8,329 \times 398}{53,463} \\ &= 62 \end{aligned}$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับที่	ตำบล	จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	กลุ่มตัวอย่าง
1	กมลาไสย	8,329	62
2	หลักเมือง	7,573	56
3	โพนงาม	6,040	45
4	ดงลิง	7,941	59
5	ชัยภูยา	7,514	56
6	หนองแปน	6,613	49
7	เจ้าท่า	4,148	31
8	โคกสมบูรณ	5,305	40
	รวม	53,463	398

2.3 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 398 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยตนเองได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจนครบจำนวนทั้งสิ้น 398 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา และขอบเขตการศึกษา โดยแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่เลือก

ตอนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้

ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	0
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	-1

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

4.1 นายธนุสินธ์ ไชยสิริ ตำแหน่ง นายอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิศึกษา
รัฐศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นายปริญญา ญาณโกชน์ ตำแหน่ง ครูชำนาญการ วิทยาลัยอาชีวศึกษา
จังหวัดมหาสารคาม วุฒิศึกษา ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์เป็น
ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวัดและประเมินผล

4.3 นายเทิดศักดิ์ นิสางาย ตำแหน่ง ครูชำนาญการ วิทยาลัยอาชีวศึกษา
จังหวัดมหาสารคาม วุฒิศึกษา ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาภาษาไทยศึกษา
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะโดยเลือกข้อที่มีค่า IOC
ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป และนำไปทดลอง (Try Out) ใช้กับประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขต
อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน มาวิเคราะห์ หาค่าความ
เชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha
Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) และจะนำแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ได้ .87
ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา
ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลการศึกษารั้งนี้

ขั้นที่ 2 ประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในเขตอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 3 ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์การศึกษาและความเป็นอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างและผู้อื่นจะได้จากการศึกษาเพื่อเกิดความเข้าใจตรงกันในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนตามกำหนดเวลา

ขั้นที่ 4 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ครบตามจำนวนและนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องซึ่งสมบูรณ์ถูกต้องทุกฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ

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. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป 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 ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์ 5 ระดับ
3. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้
 - 3.1 เปรียบเทียบเพศ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ t - test (Independent Samples)
 - 3.2 เปรียบเทียบอายุ และระดับการศึกษา ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ F - test (One way ANOVA)
4. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณทางสังคมศาสตร์ ผู้ศึกษากำหนดค่านัยสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้ว เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Different)
5. สรุปข้อเสนอแนะในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอโดยการพรรณนา