

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนม ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้นำชุมชนในจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3,567 คน คังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนประชากร

ประเภทผู้นำ	จำนวน (คน)
กำนัน	99
ผู้ใหญ่บ้าน	1,123
นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่น	99
สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2,246
รวม	3,567

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้นำชุมชนในจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 360 คน ซึ่งได้จากการสุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 : 737) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ยอมให้เกิดขึ้น

ร้อยละ 0.05 แทนค่าในสูตรขนาดตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{3,567}{1 + (3,567 \times 0.0025)} \\ &= \frac{3,567}{9.9175} \end{aligned}$$

$$= 359.66$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 359.22 คน เพื่อให้ได้จำนวนเต็มผู้วิจัย จึงปัดเศษเป็น 360 คน และหาสัดส่วนจากกลุ่มประชากรด้วยการสุ่มตัวอย่างจำนวนประชากรโดยเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของผู้นำ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. กำนัน	99	10
2. ผู้ใหญ่บ้าน	1,123	114
3. นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่น	99	10
4. สมาชิกสภาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	2,246	226
รวม	3,567	360

2.2 เมื่อผู้วิจัยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้นำแต่ละประเภทแล้ว ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก โดยผู้วิจัยเตรียมกล่องใส่รายชื่อ 4 กล่อง ตามประเภทของผู้นำ พร้อมเขียนชื่อประเภทผู้นำไว้ข้างกล่องและจัดทำบัญชีรายชื่อทุกหน่วยประชากรให้ครบถ้วนตามจำนวนประเภทของผู้นำ และเขียนรายชื่อประชากรแต่ละรายชื่อเป็นอิสระจากกันนำลงกล่องรายชื่อแต่ละประเภทผู้นำ แล้วดำเนินการจับสลากพร้อมทั้งบันทึกในบัญชีรายชื่อที่จัดทำไว้และนำรายชื่อที่จับได้ใส่ลงกล่องคืนแล้วดำเนินการจับสลากตามขั้นตอนแรก เพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้เท่า ๆ กัน กรณีจับได้รายชื่อแก่ผู้ศึกษาจะดำเนินการใส่กล่องคืนและจับใหม่จนกว่าจะครบตามจำนวนสัดส่วนของแต่ละประเภทของผู้นำและจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามระดับความคิดคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของผู้นำชุมชนในพื้นที่จังหวัดนครพนม โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของตำแหน่งผู้นำชุมชนและอำเภอที่อาศัยอยู่

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ทั้ง 6 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

2. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวความคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดนครพนม แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามปลายปิด และปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congurence หรือ IOC) (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

สอดคล้อง = +1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1 ดร.สมชอบ นิตินันท์ วุฒิการศึกษา ปริญญาเอก ด้านสังคมศาสตร์ (Social Sciences) Magadh University , India. และ ปร.ด. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ตำแหน่ง นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.4.2 นางจิราพร รongเมือง วุฒิการศึกษา ศษ.บ. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านสำราญ ตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.3 นางนุจรินทร์ สมกอง วุฒิการศึกษา ศึกษาศาตรมหาบัณฑิต (การวิจัยการศึกษา) ตำแหน่ง ครู โรงเรียนบ้านนาออกควาย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลประเมินผล

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1 ทุกข้อ

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ .66 ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้นำชุมชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดนครพนมซึ่งมีคุณลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)

ทั้งฉบับ ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .97

2.6 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง นายกองคกรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัย กำหนดให้มีผู้ช่วยวิจัยจำนวน 12 คน เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองคกรปกครองส่วนท้องถิ่น และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจนครบ จำนวน 360 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ ให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แล้วนำผลที่ได้มาเฉลี่ย การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

4. กรณีแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษานำข้อมูลทั้งหมดมาจัดให้เป็นระเบียบหมวดหมู่ โดยการจัดกลุ่มข้อความหรือประโยค ที่มีลักษณะหรือความหมายเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยการใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ตามความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ตามตัวแปรประเภทของตำแหน่งผู้นำและอำเภอที่อาศัยอยู่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 กรณีพบว่ามีความแตกต่างจะใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe') (สุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2550 : 146-147)
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และการแจกแจงความถี่