

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้เพื่อการศึกษาวิจัยบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยคือ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 1,967 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด. 2555 : 8)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 333 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

โดย  $n$  แทน จำนวนของขนาดตัวอย่าง  
 $N$  แทน จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา  
 $e$  แทน ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{1,967}{1 + (1,967)(0.05)^2} \\ &= \frac{1,967}{1 + (1,967 \times .0025)} \\ &= 332.4039 \end{aligned}$$

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 332.4039 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเต็มจำนวน จึงเพิ่มเป็น 333 คน

2.1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยให้แต่ละหมู่บ้านเป็น 1 ชั้นภูมิ จากนั้นใช้การสุ่มแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. บ้านเปลือย หมู่ที่ 5	154	26
2. บ้านหัวจัว หมู่ที่ 7	217	37
3. บ้านหัวจัว หมู่ที่ 8	227	38
4. บ้านสว่างอารมณ์ หมู่ที่ 11	185	31
5. บ้านดอนขุนน้อย หมู่ที่ 12	201	34
6. บ้านฮ่องฮี หมู่ที่ 13	305	52
7. บ้านฮ่องฮี หมู่ที่ 14	201	34
8. บ้านจอมศรี หมู่ที่ 15	84	14
9. บ้านดอนขุน หมู่ที่ 16	171	29
10. บ้านดอนขุนสวรรค์ หมู่ที่ 17	64	11
11. บ้านไทยเจริญ หมู่ที่ 18	158	27
<b>รวม</b>	<b>1,967</b>	<b>333</b>

2.2 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลาก โดยทำกล่องขึ้นมา 11 กล่องตามจำนวนหมู่บ้าน แล้วเขียนสลากเลขที่บ้านของแต่ละหมู่บ้านลงในกล่องแต่ละใบตามจำนวนประชากรแล้วหยิบสลากขึ้นมาทีละแผ่นแล้วบันทึกชื่อที่จับได้ไว้ จากนั้นนำสลากกลับลงกล่องที่เดิมเพื่อให้ประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน ทำไปเรื่อย ๆ จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยจำแนกระดับความพึงพอใจดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

### 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

### การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยการหาค่า IOC (Index of Congruence) ที่ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 ขึ้นไป โดยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

+1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

1.1 นายไชยวุฒ นระแสน วุฒิการศึกษา รป.ม. (นโยบายสาธารณะ) ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 7 องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

1.2 นางพรสวรรค์ อายุวัฒน์ วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่งครูชำนาญการ โรงเรียนหนองห้างพิทยา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.3 นางสาวชญานิศ รัตนวรรณ วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (การวัดและประเมินผล การศึกษา) ตำแหน่งครูชำนาญการ โรงเรียนบ้านเปลือยทานตะวัน อำเภอสว่างดินแดน จังหวัดสกลนครเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขและเสนอ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือ ด้านโครงสร้างด้านเนื้อหา

3. นำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไป ทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วน ตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่ประชาชนที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยวิธีหา Corrected-Item Total Correlation ได้ค่า ระหว่าง 0.2507 ถึง 0.7706 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .92

4. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการปรับปรุงแล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับ สมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคามถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในพื้นที่

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแจกแบบสอบถามและ ขอรับคืนจนครบ จำนวน 333 คน

3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนให้ครบตามจำนวน เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ได้กำหนดข้อมูลเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 แบบสอบถามมีลักษณะคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยนำมาตรวจให้คะแนนและแปลความหมายคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับ	คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

1.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถามดังนี้

1. สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
สวัสดิการสังคม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ  
สังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ  
สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่า  $t$  (Independent Samples) ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน  
ที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  $F$ -test (One Way ANOVA)  
หากพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบความทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant  
Difference)

4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการ  
พรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY