

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง จำนวน 6,528 คน โดยใช้สถิติ ผู้มารับบริการปี 2556 เป็นเกณฑ์ในการคำนวณ (องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง, 2557 : 4)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง จำนวน 377 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

กำหนดการแทนค่า ดังนี้

- N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- n แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
- e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น เท่ากับ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{6,528}{1+6528 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{6,528}{1+6528 (0.0025)}$$

$$n = 376.90$$

เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มจึงเพิ่มเป็น คือ 377 คน

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ผู้วิจัยกำหนดวิธีสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1 ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากทุกชั้นภูมิ คือ จากทุกหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละแห่ง

3.3 ใช้วิธีสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเขียนชื่อประชาชนในแผ่นกระดาษแล้วนำไปใส่ในกล่อง จำนวน 11 กล่อง ตามชื่อหมู่บ้าน หยิบขึ้นมาทีละใบได้ใบใดแล้วให้ทำการบันทึกไว้ แล้วนำกระดาษใบนั้นใส่กลับลงไปใส่ในกล่องเช่นเดิม เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน หากได้ใบเดิมขึ้นมาอีกก็ใส่กลับเข้าไปใหม่ ดำเนินการเช่นนี้จนได้จำนวนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากทุกหมู่บ้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง
อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ลำดับที่	หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านโพนทา	314	18
2	บ้านนาคอกควาย	885	51
3	บ้านบัว(หมู่ 3)	722	42
4	บ้านบัว(หมู่ 4)	701	40
5	บ้านคงขวาง	924	53
6	บ้านบึงหล่ม	353	20
7	บ้านคงค้อง(หมู่ 7)	669	39
8	บ้านคงค้อง(หมู่ 8)	499	29
9	บ้านหนองสระพัง	564	33
10	บ้านกกไฮ	587	34
11	บ้านโพนทอง	310	18
รวม		6,528	377

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ปลายปิด และปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นของผู้ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

2. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไข

ปรับปรุง

2.4 นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ ด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความ สอดคล้อง (Index of Item : Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101) โดย กำหนดค่า ดังนี้

สอดคล้อง	มีค่าเท่ากับ	1
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	0
ไม่สอดคล้อง	มีค่าเท่ากับ	-1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- 2.4.1 นางวิภา คำแก้ว วุฒิการศึกษา ร.ม. (การเมืองการปกครอง) ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 2.4.2 นางปราณี พดสีลา วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูชำนาญ การพิเศษ โรงเรียนสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา
- 2.4.3 นายประจวบ ดีพรหม วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การวัดผลและประเมินผล) ตำแหน่งผู้อำนวยการ โรงเรียน บ้านคงคิ้ว อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและ ประมวลผล

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ กำหนดขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไป ไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดย นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน

3.2 นำแบบสอบถามหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ ตามวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยหมู่บ้านละ 1 คน เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกำหนดเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม ปรากฏว่า ครบและสมบูรณ์ถูกต้องทุกฉบับ
2. ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)
3. ให้คะแนนระดับความคิดเห็นของผู้ประชาชน ดังนี้ (ประยุกต์จาก บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

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

4. นำแบบสอบถามไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ประยุกต์จาก บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ใช้ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA : F-test)
3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอภิปรายเนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY