

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย รวมทั้งศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงมีวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ๑๓ หมู่บ้าน จำนวนประชากร ๖,๔๒๑ คน^๑

^๑ฝ่ายนโยบายและแผน, “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๖-๒๕๖๐”, (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย, ๒๕๕๖), หน้า ๙.

ตารางที่ ๑ ตารางแจกแจงจำนวนประชากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง

อำเภอสระใคร จังหวัด หนองคาย พ.ศ.๒๕๕๘

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม	รวมครัวเรือน
๑	คอกช้าง	๒๘๓	๒๔๐	๕๒๓	๑๕๓
๒	ดงแสนแพ่ง	๑๑๑	๑๒๒	๒๓๓	๗๙
๓	ดงหลี่	๑๕๔	๑๕๑	๓๐๕	๘๖
๔	นาทราย	๑๘๓	๒๐๙	๓๙๒	๑๑๑
๕	เหมือดแอ่	๔๒๙	๔๒๓	๘๕๒	๒๕๑
๖	นากอ	๒๖๐	๒๓๖	๔๙๖	๑๔๔
๗	สมสะอาด	๑๘๔	๑๘๕	๓๖๙	๑๑๔
๘	ดงมุก	๒๖๐	๒๔๙	๕๐๙	๑๒๗
๙	ใหม่เอราวัณ	๒๙๒	๒๙๓	๕๘๕	๑๘๔
๑๐	โนนเชียงคุณ	๒๖๗	๒๕๐	๕๑๗	๑๒๕
๑๑	พรายงาม	๓๖๒	๓๘๐	๗๔๒	๒๐๑
๑๒	โพธิ์กลาง	๒๓๑	๒๓๑	๔๖๒	๑๒๑
๑๓	โนนธาตุ	๒๐๖	๒๓๐	๔๓๖	๑๑๒
รวม		๓,๒๒๒	๓,๑๙๙	๖,๔๒๑	๑๘๐๘

๓.๒.๑ กลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกนในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๖๔^๒ คน

ตารางที่ ๒ ตารางแจกแจงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310

^๒ ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (นนทบุรี : บริษัท เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๕), หน้า ๔๙.

35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ขั้นตอนที่ ๒ การสุ่มตัวอย่างแบบ ๒ ขั้นตอน คือการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ก่อน โดยใช้จำนวนประชากรที่ศึกษาเป็นชั้นในการแบ่ง แล้วเลือกสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ๑๓ หมู่บ้านดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแจกแจงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง
อำเภอสระใคร จังหวัด หนองคาย พ.ศ.๒๕๕๘

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑	คอกช้าง	๕๒๓	๓๑
๒	ดงแสนแพง	๒๓๘	๑๔
๓	ดงหลี่	๔๐๕	๒๕
๔	นาทราย	๓๙๒	๒๓
๕	เหมือดแอ่	๖๔๗	๓๘
๖	นากอ	๔๙๖	๓๐
๗	สมสะอาด	๓๖๙	๒๒
๘	ดงมุก	๕๐๙	๓๐
๙	ใหม่เอราวัณ	๔๘๕	๒๙
๑๐	โนนเชียงคุณ	๕๑๗	๓๑
๑๑	พรายงาม	๕๔๒	๓๒
๑๒	โพธิ์กลาง	๕๖๒	๓๓
๑๓	โนนธาตุ	๔๓๖	๒๖
รวม		๖,๑๒๑	๓๖๔

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาหลักการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัด หนองคาย จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๔. สร้างเครื่องมือ

๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

๗. ปรับปรุงแก้ไข

๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย รวมทั้งศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ทั้ง ๖ ด้าน คือ

- (๑) เมตตากายกรรม
- (๒) เมตตาวจีกรรม
- (๓) เมตตามโนกรรม
- (๔) สาธารณโภคี
- (๕) สีสสามัญญตา
- (๖) ทิฐีสสามัญญตา

โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้ศึกษากำหนดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้^๓

๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง คอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ซึ่งมี

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๗.

คุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษจำนวน ๓๐ คน เพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามในแบบสอบถามอย่างชัดเจนหรือไม่ เมื่อมีข้อบกพร่องก็จะได้ทำการแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจึงนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา ดังที่ได้กำหนดไว้แล้วในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย (Open ended Questionnaire)

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ ที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๓ ท่าน ประกอบด้วย

- ๑) รศ. ดร.กนกอร สมปราษฎย์ อาจารย์ประจำภาควิชาสาขาบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ๒) ดร. ภัทรภร ทศพงษ์ อาจารย์ประจำ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การเกษตร
คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ๓) ดร.อนันต์ พันนึก ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๒

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) แก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๔ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๔

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

^๔ สีน พันธุ์พนิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทฐานพัลลขิง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. การรวบรวมเอกสาร ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

๒. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามและขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายหลังจากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายจำนวน ๓๖๔ คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชน วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้^๕

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

^๕ เรืองเดียวกัน, หน้า ๑๙๒.

๔) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สารานุกรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายวิเคราะห์โดยการ
ทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบว่ามี
ความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference : LSD)

๕) คำถามปลายเปิดที่ได้จากแบบสอบถาม นำเสนอเป็นการบรรยายแบบความเรียง