

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา เพื่อการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพจน์ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพจน์ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ก. เชิงปริมาณ

๑) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยประมาณต่อเดือนจำนวน ๓๔๔ คน^๑

๒) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มประชากรผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน ๑๔๑ คน ตามขั้นตอน ดังนี้

^๑ เทศบาลตำบลต้นธง, สำนักปลัดเทศบาล, ข้อมูลผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อใช้ในการสำรวจ ITA ตามแบบสำรวจความคิดเห็น External, ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘.

๑) ทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (R.V.Krejcie and Morgan)^๒ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๙๑ คน โดยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๒) ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accjdental Sampling) เนื่องจากประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในแต่ละวันมีจำนวนที่ไม่แน่นอน ไม่สามารถเลือกสรรประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวันได้ จึงแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยการสุ่มแบบบังเอิญ ตั้งแต่ วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙

ข. เชิงคุณภาพ

สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน ๗ รูป/คน ประกอบด้วย

๑.พระครูสุวัตรธรรมกิจ ยุตฺตธมฺโม		เจ้าคณะตำบลตันธง
๒.นายณรงค์	ศรีวิชัย	รองนายกเทศมนตรี รักษาการ แทนนายกเทศมนตรี ตำบลตันธง
๓.นางสาวอาภาภรณ์	พุทฺธปวน	รองนายกเทศมนตรีตำบลตันธง
๔.นางจิราภรณ์	เสวระกะ	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม รักษาการแทน ปลัดเทศบาลตำบลตันธง
๕.นายนพคุณ	พรหมพุทฺธา	รองปลัดเทศบาลตำบลตันธง
๖.นางสุภาภรณ์	ชติย์เรือง	หัวหน้าสำนักปลัด
๗.นางสุภัทรา	สร้างโชค	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลตันธง

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

ก. เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๑) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถธรรม ของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๒. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

^๒ อุเทน ปัญญา, ระเบียบวิธีวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ , (มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, ๒๕๕๖), หน้า๑๔๐.

๔. สร้างเครื่องมือการวิจัย
๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
๗. ปรับปรุงแก้ไข
๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๒) ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดพฤติกรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักพฤติกรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูนทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านทาน
๒. ด้านปิยวาจา
๓. ด้านอัธยาศัย
๔. ด้านสมานัตตตา

โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักพฤติกรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ๕ หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับ **มากที่สุด**
- ๔ หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับ **มาก**
- ๓ หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับ **ปานกลาง**
- ๒ หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับ **น้อย**
- ๑ หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับ **น้อยที่สุด**

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักพฤติกรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

๓) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ ที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธาน และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------|--|
| ๑) พระครูภาวนาโสภิต,วิ, ดร. | อาจารย์ประจำหลักสูตร วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๒) ดร.วิษณุพล | ผลมาก อาจารย์พิเศษ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๓) ดร.นิกร | ยาอินตา อาจารย์ประจำหลักสูตร วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๔) นายอาเดช | อุปนันท์ อาจารย์ประจำหลักสูตร วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๕) นายประเด่น | แบนปิง หัวหน้าสาขาวิชาหลักสูตร และการสอน
วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |

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

๓. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๓ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๒๙ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

- ๑) ด้านทาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๓๖
- ๒) ด้านปิยวาจา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๑๑
- ๓) ด้านอิตถจริยา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๐๕
- ๔) ด้านสมานัตตตา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๒๒

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

^๓ สีน พันธุ์พนิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า๑๘๑.

ข.เชิงคุณภาพ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน” ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ความคิดเห็นต่อการนำหลักสัจจกัตถุ ๔ ด้านทาน มาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลตันง

๒. ความคิดเห็นต่อการนำหลักสัจจกัตถุ ๔ ด้านปิยะวาจา มาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลตันง

๓. ความคิดเห็นต่อการนำหลักสัจจกัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา มาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลตันง

๔. ความคิดเห็นต่อการนำหลักสัจจกัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา มาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลตันง

๕. ความคิดเห็นต่อการนำหลักสัจจกัตถุ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตันง ก่อให้เกิดประโยชน์ ผลดีแก่องค์กร และประชาชนที่มาใช้บริการ

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถุ ๔

๒. ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน เพื่อขอความร่วมมือไปยังนายกเทศมนตรีตำบลตันง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน หลังจากนั้นได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาขอรับบริการจำนวน ๑๙๑ คน ในการแจกแบบสอบถามผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจก และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

๔. ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญโดยการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In depth Interview) และทำการบันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึก และการบันทึกเทปเสียง

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ก. เชิงปริมาณ

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อ ของแต่ละคน ลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวุฒุนิยมของเทศบาลตำบลตันธ อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลตันธ อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน

๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้^๔

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**

๔) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวุฒุนิยมของเทศบาลตำบลตันธ อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) หรือค่าเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามี ความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๕) ข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวุฒุนิยมของเทศบาลตำบลตันธ อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

ข. เชิงคุณภาพ

๑) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique) พร้อมทั้งนำเสนอโดยวิธีพรรณนา อ้างอิงคำพูดบุคคล

^๔ สุวรรีย์ ศิริโกการภิรมย์, การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี:ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันเทพสตรี ,๒๕๔๖), หน้า๑๔๐.