

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ๕ ประเด็น ดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแจงแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ก. เชิงปริมาณ

๑) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๙,๖๑๙ คน^๑

^๑ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง, รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี ๒๕๕๙, (เชียงใหม่: ม.ป.ท, ๒๕๖๐), หน้า ๙-๑๐.

๒) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภ จังหวัดเชียงใหม่

๒.๑) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน ๓๓๓ ตัวอย่าง

๒.๒) ทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1967)^๒ เป็นการกำหนดขนาด/จำนวนตัวอย่างในกรณีที่สามารถรู้จำนวนหรือเชิงปริมาณประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๙,๖๑๙ คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (Allowable error 0.05)

วิธีทำ	n	$\frac{9,619}{1 + 9,619 (0.05)^2}$	
	=	$\frac{9,619}{1 + 24.04}$	= $\frac{9,619}{25.04}$

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน n = 385 คน

๒.๓) หาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากร ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ด้วยการเปรียบเทียบสัดส่วน

๒.๔) ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

^๒ สุวรรีย์ ศิริโกการภิรมย์, การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๕๖), หน้า ๑๒๙ - ๑๓๐.

ข. เชิงคุณภาพ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informant) ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้จำนวน ๘ รูป/คน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| ๑) พระอธิการศรายุทธ จิรัฎฐิโก | เจ้าอาวาสวัดตันตเทียว |
| ๒) นายมนูญ บุณพัฒนา | นายกเทศมนตรีตำบลยางเนิ้ง |
| ๓) นายชูเดช เกตุชูรัตน์ | รองนายกเทศมนตรีตำบลยางเนิ้ง |
| ๔) นายชูชาติ นันติ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง |
| ๕) นายบุญมี จี๊ญ | เจ้าหน้าที่รับร้องเรียน |
| ๖) นายบัญชา กัณธธรรม | ฝ่ายควบคุมสิ่งแวดล้อม |
| ๗) นายพิสุทธิ นิตถวินวงศ์ | ประชาชนเทศบาลตำบลยางเนิ้ง |
| ๘) นายสิงห์คำ สมควรงาน | ประชาชนเทศบาลตำบลยางเนิ้ง |

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ก. เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

๑) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๑.๑) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จากแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๒) กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๑.๓) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๑.๔) สร้างเครื่องมือ

๑.๕) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๑.๖) นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

๑.๗) ปรับปรุงแก้ไข

๑.๘) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๒) ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบของประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ๒) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ และ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถาม เพื่อสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์โดยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านสุขอนามัย ๓) ด้านเศรษฐกิจ ๔) ด้านสังคมและการศึกษา และ๕) ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยหลักสราณียธรรม ๖ ด้าน คือ ๑) เมตตาภายกรรม ๒) เมตตาวจีกรรม ๓) เมตตา มโนกรรม ๔) สาธารณโภคี ๕) สีสามัญญดา และ๖) ทิฏฐีสามัญญดา

โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนนดังนี้

๕ หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

๔ หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

๓ หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

๒ หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

๑ หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) วิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๓) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๓.๒) หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง ๕ ท่าน ประกอบด้วย

(๑) พระมหาไกรสร โชติปัญโญ ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนงานวิจัยพุทธศาสตร์ หริภุญชัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

(๒) ผศ.ดร.เสน่ห์ ใจสิทธิ์ ตำแหน่ง หัวหน้าคณะภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

(๓) ดร.นิกร ยาอินตา ตำแหน่งอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

(๔) ดร.สามารถ บุญรัตน์ ตำแหน่งอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

(๕) ดร.บุศรา โพธิสุข ตำแหน่งอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และโครงสร้างของคำถาม รูปแบบของแบบสอบถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ ๐.๕ ถึง ๑.๐ ข้อที่ใช้ค่าไม่เหมาะสมทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ ๐.๙๘๑

๓.๓) หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) แก่บุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือเทศบาลตำบลท่ากว้าง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๓๐ ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient)^๓ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๔๗

๓.๔) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

ข. เชิงคุณภาพ

ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีสาระสำคัญของประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยใช้ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

๑) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๑.๑) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จากแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๒) กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๑.๓) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๑.๔) สร้างเครื่องมือ

๑.๕) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจนแล้วเสร็จ

๑.๖) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

๒) ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบของประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ ๒ สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสารานุกรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

^๓ สีน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทฐานพัลลขซึ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- ๓.๑) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้
- ๓.๒) นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

ก. เชิงปริมาณ

๑) รวบรวมเอกสาร ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๒) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงกำนันและผู้ใหญ่บ้านเทศบาลตำบลยางเนิ้ง เพื่อขอความร่วมมือไปยังประชาชนของแต่ละหมู่บ้านในเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓) ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนในเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ทั้งหมด ๑๒ หมู่บ้าน จำนวน ๓๘๕ คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

ข. เชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) และทำการบันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึก โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑) รวบรวมเอกสาร ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๒) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และขอหนังสืออนุญาตเก็บสัมภาษณ์ถึงผู้ให้ข้อมูลหลักสำคัญ เพื่อขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์

๓) ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ก. เชิงปริมาณ

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๑.๑) นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกรับที่สมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๑.๒) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๑.๓) การวิเคราะห์ข้อมูล

(๑) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

(๒) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ และการประยุกต์ใช้หลักสารานุกรมกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (Mean)

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

๑.๔) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่า (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่า มีความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference :LSD)

๑.๕) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักหลักสารณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เภณท์การพิจารณาความสัมพันธ์^๔

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

๐.๙๐ - ๑.๐๐ มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

๐.๗๐ - ๐.๙๐ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

๐.๕๐ - ๐.๗๐ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

๐.๓๐ - ๐.๕๐ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

๐.๐๐ - ๐.๓๐ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน
(ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม
(ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

๑.๖) ข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่

ข. เชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบบริบท ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้น จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

^๔ Hinkle, D.E., William, W. and Stephen G.J., **Applied Statistixtics for the Behavior Sciences**, 4th ed., (New York : Houghton Mifflin, 1998), p. 118.