

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ และแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะเมื่อได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการเปลี่ยนแปลงเป็นเทศบาลตำบล

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษานี้ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านตำหนัก บ้านอุโบสถ บ้านป่าจี้ บ้านท่าข้าม บ้านดอนปิน บ้านใหม่สามัคคี บ้านตำหนักใหม่ บ้านวรรณนิเวศน์ บ้านไทยสมุทร และบ้านป่าเป้า จำนวน 16,683 คน

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มจากประชาชนที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในเทศบาลตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้วิธีการของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 264-265) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความผิดพลาดได้เพียงร้อยละ 5 ดังนี้

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

กำหนดให้ $N =$ จำนวนประชากรทั้งหมด

$n =$ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$e =$ ระดับที่ยอมให้เกิดความผิดพลาดในครั้งนี้อยู่ที่ร้อยละ 5

$$n = \frac{16,683}{1 + 16,683(0.05)^2}$$

$$= 390.63 \approx 391 \text{ คน}$$

ดังนั้น เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพื่อความเหมาะสม ในการศึกษาครั้งนี้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง และอาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลแม่เหิยะ จำนวน 391 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบคำนึงถึงความน่าจะเป็นแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ในความรับผิดชอบออกเป็น 10 หมู่บ้าน โดยแต่ละหมู่บ้านเก็บข้อมูลในสัดส่วนที่เท่ากัน ดังนี้

สูตร
$$n_1 = \frac{nN_1}{N}$$

โดย n_1 = จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 N_1 = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม

ดังนั้นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วนที่เท่ากัน ในแต่ละกลุ่มของประชากรให้ได้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนครัวเรือนและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1	บ้านคำหนัก	1,739	41
2	บ้านอุโบสถ	1,587	37
3	บ้านป่าจี้	1,691	40
4	บ้านท่าข้าม	1,338	31
5	บ้านคอนบิน	1,238	29
6	บ้านใหม่สามัคคี	1,875	44
7	บ้านคำหนักใหม่	1,874	44
8	บ้านวรุณนิเวศน์	1,987	47
9	บ้านไทยสมุทร	1,485	35
10	บ้านป่าเป้า	1,869	44
	รวม	16,683	391

ที่มา : ฝ่ายงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลแม่เหิยะ ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2552

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการได้รับข้อมูลจากตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น การสุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) กับประชาชนที่สามารถให้ข้อมูลได้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและคำถามปลายเปิด (Close-ended and Open-ended Question) โดยให้ตอบคำถามตามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ
- ตอนที่ 4 ปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1.1 สร้างแบบสอบถาม พิจารณาตรวจสอบ และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้องด้านการใช้ภาษา การสื่อความหมาย ความสอดคล้องของเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

1.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha: α -coefficient) ตามแบบของครอนบาค (Cronbach) จากการคำนวณแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าพบว่า ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ มีค่าเท่ากับ 0.88 และค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของปัญหาในการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ มีค่าเท่ากับ 0.79

2. ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร โดยการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการรวบรวมจัดหมวดหมู่ และบันทึกที่จะนำมาใช้ในการเรียบเรียง จัดทำรายงานการวิจัย

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้บริหารของเทศบาลตำบล เพื่อขอให้ผู้นำของชุมชนที่เป็นผู้ใหญ่บ้านในแต่ละหมู่บ้านประสานงานเป็นผู้นำผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปแจกให้กลุ่มประชาชนเป้าหมาย เพื่อที่จะได้อธิบายวัตถุประสงค์ให้กลุ่มประชาชนเป้าหมายทราบทุกครั้งก่อนแจกแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้กับผู้ตอบแบบสอบถามมาจำนวน 391 ชุด นำมาจัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแปลงสภาพแนวความคิดเห็นหรือตัวแปรที่ต้องการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และเพื่อทำการคำนวณหาค่าสถิติ แล้วสรุปผลการศึกษาวิจัยนำเสนอในรูปแบบลักษณะของการใช้ตารางประกอบ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 28) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

โดย
$$\bar{X} = \frac{1f_1 + 2f_2 + 3f_3 + 4f_4 + 5f_5}{\text{TNR}}$$

f_1 = จำนวนผู้ที่ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

f_2 = จำนวนผู้ที่ความพึงพอใจในระดับน้อย

f_3 = จำนวนผู้ที่ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

f_4 = จำนวนผู้ที่ความพึงพอใจในระดับมาก

f_5 = จำนวนผู้ที่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

TNR = จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด (Total Number Rating)

และ
$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum f_i x_i^2}{n} - \bar{X}^2}$$

f_i = จำนวนผู้ที่เลือกตอบ

x_i = น้ำหนักคะแนนกำหนดไว้ในคำตอบที่เลือกตอบ

\bar{X} = ค่าเฉลี่ยทั้งหมด

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด

4. ปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ พบปัญหามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีปัญหาในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีปัญหาในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีปัญหาในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีปัญหาในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด โดยใช้วิธีการสรุปความคิดเห็น นำมาเขียนพรรณนาเชื่อมโยงกับแนวคิดและทฤษฎี

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ การเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t -test การทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ F -test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe (Scheffe Differential Method) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved