

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายาย อาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมี รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่และมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 4,688 คน (สถิติข้อมูลจำนวนประชากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ณ มีนาคม พ.ศ. 2555)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่และมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 369 คน โดยการคำนวณด้วย สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95.00 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5.00

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้

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

โดย

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$n = \frac{6,688}{1+(4,688)(0.05)^2}$$

$$n = 369 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีจำนวน 369 คน

โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชาชน	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านปากน้ำกระเจาะ	380	30
2	บ้านยางระหง	555	43
3	บ้านนาชา	617	49
4	บ้านอุตะเกา	375	29
5	บ้านเนินพรอด	270	22
6	บ้านโกรก	565	44
7	บ้านหมื่นช่อง	535	42
8	บ้านหนองแหวน	443	35
9	บ้านหนองบัว	380	30
10	บ้านเนินมณฑา	391	31
11	บ้านหนองบัวโน	177	14
รวม		4,688	369

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลแบบสอบถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนก 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม (Rule of Law)
2. ด้านหลักคุณธรรม (Ethics)
3. ด้านหลักความโปร่งใส (Transparency)
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม (Participation)
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ (Accountability)
6. ด้านหลักความคุ้มค่า (Value of Money) คำถามทั้งสิ้น 30 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับดีมากที่สุดให้ 4 คะแนน

คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับดีให้ 3 คะแนน

คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับควรปรับปรุงให้ 2 คะแนน

คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ระดับควรปรับปรุงอย่างยิ่งให้ 1 คะแนน

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ตามแนวคิดและทฤษฎีของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543) ได้วิจัยเรื่อง การบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีและตรวจสอบแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 3.1 จำเอกปริญญา นกสุนทร | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ |
| 3.2 นายธีระศักดิ์ ศรีวิจารณ์ | รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ |
| 3.3 ดร.รังสรรค์ ม่วงโสธส | อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ |

มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนในเขตใกล้เคียงแต่อยู่นอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92 ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวสามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อเก็บข้อมูลหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
2. ขออนุญาตจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ และประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ส่งแบบสอบถามเพื่อถามประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 369 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 369 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์โดยมีบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แจก-เก็บ แบบสอบถามและอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามหากเกิดอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านหนังสือไม่ออกมีปัญหาเรื่องสายตา สูงอายุ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์และสำหรับตอนที่ 3 นำมาเรียบเรียงเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น

6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านหลักนิติธรรม 2) ด้านหลักคุณธรรม 3) ด้านหลักความโปร่งใส 4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า วิเคราะห์โดยการหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะต่อการให้บริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทดสอบด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย อ้างอิงจากคู่มือการทำปัญหาพิเศษ สำหรับนิสิตหลักสูตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2551 ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) กรณียแบ่งเป็น 4 ระดับ กำหนดค่าคะแนนของคำตอบไว้แน่นอน คือ ค่าคะแนนมากที่สุด, ค่าคะแนนมาก, ค่าคะแนนปานกลาง, ค่าคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งการหาค่าระดับเกณฑ์การแปลผล โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{4-1}{1} \\ &= 0.75\end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลดี

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลควรปรับปรุงอย่างยิ่ง