**บทที่ 3**

**วิธีดำเนินการศึกษา**

การวิจัย เรื่อง การจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ใชระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณรวมกัน โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยดังตอไปนี้

3.1 ประชากรและกลุมตัวอยาง

3.2 เครื่องมือที่ใชในการศึกษา

3.3 การสรางเครื่องมือ

3.4 การเก็บรวบรวมขอมูล

3.5 การวิเคราะหขอมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**3.1.1 ประชากร**

ประชากรและกลุมตัวอยางที่ใชในการวิจัยเรื่อง ความสอดคลองของการจัดทําบริการสาธารณะกับความตองการของประชาชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบดวย

กลุมที่ 1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล บุ่งน้ำเต้า

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า

กลุมที่ 3 ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า จำนวน 3,269 คน

**3.1.2 การกําหนดขนาดกลุมตัวอยาง**

กลุมที่ 1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล บุ่งน้ำเต้า มีประชากรทั้งหมดจํานวน 18 คน ผูวิจัยไดทําการคัดเลือกกลุมตัวอยางโดยใช วิธีการเลือก กลุมตัวอยางแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พิจารณาเฉพาะผูที่เกี่ยวของโดยตรง ไดแก นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า หมู่บ้านละ 1 คน จากจำนวนทั้งหมด 7 หมู่บ้าน เป็นจำนวน 7 คน สามารถกําหนดกลุมตัวอยางไดทั้งหมด จํานวน 8 คน

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า มีประชากรทั้งหมด จำนวน 19 คน ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ หัวหน้างานของสำนักงานและส่วนงานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย (1) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (2) หัวหน้าส่วนโยธา (3) หัวหน้าส่วนการคลัง (4) หัวหน้าส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (5) หัวหน้าส่วนการศึกษา รวมจำนวน 3 คน

กลุมที่ 3 ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า จำนวนทั้งหมด 3,269 คน โดยสามารถกําหนดขนาดของกลุมตัวอยางที่ใชในการวิจัย โดยวิธีการเลือกกลุมตัวอยาง โดยคํานึงถึงความนาจะเปน วิธีการเลือกตัวอยางแบบงาย (Simple Random Sampling) โดยใชสูตรในการคํานวณหาขนาดของกลุมตัวอยาง ในกรณีที่รูจํานวนประชากรที่แนนอน ดังนี้ (Taro Yamane, 1973 อางใน วัลลภ ลําพาย, 2547 : 81)



เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = คาเปอรเซ็นตความคลาดเคลื่อนจากการสุมตัวอยางกําหนดให ความคลาดเคลื่อน

0.05 แทนค่าในสูตร



= 356.39

โดยการศึกษาครั้งนี้ยอมใหมีการคลาดเคลื่อนในการสุมรอยละ 5 และจากสูตรการคํานวณหา กลุมตัวอยาง สามารถคํานวณหากลุมตัวอยางที่ใชในการวิจัยไดจํานวน 356 คน โดยผูวิจัยไดกําหนด ออกแบบสอบถามสําหรับประชาชนทั้งหมด จํานวน 360 ฉบับ

**3.2 การรวบรวมขอมูล**

ขั้นตอนที่ 1 เก็บรวบรวมขอมูลทุติยภูมิ ขอมูลเอกสารจากหนังสือ และเอกสารทางราชการ และเอกสารทางวิชาการตาง ๆ ที่ใหขอมูลเกี่ยวกับการจัดทําบริการสาธารณะ การจัดทําบริการสาธารณะขององคกรปกครองสวนทองถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวของ รวมถึงเอกสารและบทความอื่น ๆ ที่เกี่ยวของกับงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 เก็บรวบรวมขอมูลปฐมภูมิ หรือการรวบรวมขอมูลภาคสนามจากกลุมประชากร ตัวอยางที่ใชในการวิจัย โดยมีเครื่องที่ใชในการเก็บรวบรวมขอมูล คือ แบบสัมภาษณ และแบบสอบถาม ที่สรางขึ้นมา

**3.3 เครื่องมือที่ใชในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ โดยแบ่งออกเป็นจำนวน 2 ชุด โดยแบ่งเป็น

ชุดที่ 1 ใช้ในการสัมภาษณ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้าและสมาชิกองค์การ

บริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า

ชุดที่ 2 ใช้ในการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า

แบบสัมภาษณ์ 2 ชุดนี้ ใช้ในการสัมภาษณเชิงเจาะลึก และเปดโอกาสใหผูถูกสัมภาษณไดแสดง

ความคิดเห็น และทัศนะคติไดอยางกวางขวาง เพื่อใหไดขอมูลที่เกี่ยวกับการจัดทําบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้าใหไดมากที่สุด

1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด เพื่อใชสําหรับการสอบถามประชาชนที่อาศัยอยูในเขตองค์การ

บริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า โดยแบงเนื้อหาออกเปน 5 สวน ประกอบดวย

สวนที่ 1 เปนการสอบถามถึงลักษณะสวนบุคคลของประชาชน

สวนที่ 2 เปนการสอบถามถึงสภาพปัจจุบันด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า

สวนที่ 3 เปนการสอบถามถึงความต้องการการบริการสาธารณะที่ทางองค์การบริหารส่วน

ตำบลบุ่งน้ำเต้า ได้จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1-2 ปี ที่ผ่านมา

สวนที่ 4 เปนการสอบถามถึงรูปแบบ และมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดทําบริการสาธารณะของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า

สวนที่ 5 เปนการเปดโอกาสใหแสดงความคิดเห็น และขอเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทําบริการ

สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า

ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

โดยการนําแบบสัมภาษณและแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกตองของเนื้อหากับอาจารย์ที่ปรึกษา นอกจากนี้ได้นำแบบสอบถามสำหรับประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า ไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนํา แบบสอบถามไปทําการทดสอบกอน (Pre-Test) กับประชากรที่จะศึกษา จํานวน 30 คน (โดยประชากรที่ไดรับเลือกเปนผูทดสอบแบบสอบถามจะไมนํามาเปนผูตอบในการตอบแบบสอบถามฉบับสมบูรณ) เพื่อตรวจสอบความ ถูกตอง ความครอบคลุมของเนื้อหา และแกไขเพิ่มเติมสวนที่บกพรอง และนำแบบสอบถามมาคํานวณหาคาความเชื่อมั่น โดยใชการวัดความสอดคลองภายใน (Measurement of Internal Consistency) ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.852

**3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบ แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ในสวนของแบบสัมภาษณ ใชวิธีการวิเคราะหขอมูลที่ไดจากการสัมภาษณ โดยชุดที่ 1 ใช้ในการสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้าและชุดที่ 2 ใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้าในด้านต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แยกตามหัวข้อและประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการทำการวิจัย

2. ในส่วนของแบบสอบถาม ใชการวิเคราะห โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ดังนี้

2.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การารวิเคราะห์ดวยคาความถี่ คารอยละ และคาเฉลี่ย สําหรับพรรณนาขอมูลสวนบุคคล ประเด็นเกี่ยวกับความตองการของประชาชนในการจัดทําบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้าประเด็นเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า ไดจัดทําขึ้น และประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานการจัดทําบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า

2.2 การวิเคราะหระดับความตองการของประชาชนในการจัดทําบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งน้ำเต้า วิเคราะหโดยใชคาความถี่ คารอยละ คาเฉลี่ยเลขคณิต โดยกําหนดเกณฑ การใหคะแนนตามหลัก Likert Scale ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับความต้องการ** | **ระดับคะแนน** |
| มากที่สุด | 5 คะแนน |
| มาก | 4 คะแนน |
| ปานกลาง | 3 คะแนน |
| นอย | 2 คะแนน |
| ไม่ต้องการ | 1 คะแนน |

และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย ดังนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด = 5 – 1 = 0.80

จำนวนระดับชั้น 5

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.8 จะได้ความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับความต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับความต้องการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับความต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับความต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับความต้องการคือไม่ต้องการ

2.3 การวิเคราะห์ระดับการจัดทำบริการสาธารณะที่ทางผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นในพื้นที่ ตลอดระยะเวลา 1-2 ปี ที่ผ่านมา วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับการจัดทำบริการสาธารณะ** | **ระดับคะแนน** |
| ได้จัดทำ/เป็นประจำสม่ำเสมอ | 5 คะแนน |
| ได้จัดทำ/ค่อนข้างมาก | 4 คะแนน |
| ได้จัดทำ/มีบ้างในบ้างครั้ง | 3 คะแนน |
| ได้จัดทำ/แต่น้อยมาก นาน ๆ ครั้ง | 2 คะแนน |
| ไม่ได้จัดทำ/ไม่มีเลย | 1 คะแนน |

และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย ดังนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด = 5 – 1 = 0.80

จำนวนระดับชั้น 5

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.8 จะได้ความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับการจัดทำบริการสาธารณะได้จัดทำ/เป็นประจำสม่ำเสมอ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับการจัดทำบริการสาธารณะได้จัดทำ/ค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับการจัดทำบริการสาธารณะได้จัดทำ/มีบ้าง ในบ้างครั้ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับการจัดทำบริการสาธารณะได้จัดทำ/แต่น้อยมาก นาน ๆ ครั้ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้จัดทำ/ไม่มีเลย

2.4 การวิเคราะห์ระดับมาตรฐานการจัดทําบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บุ่งน้ำเต้าได้จัดทำขึ้นตามหลักเกณฑ์ของการจัดทำบริการสาธารณะที่ดี วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ** | **ระดับคะแนน** |
| มาก | 3 คะแนน |
| ปานกลาง | 2 คะแนน |
| ต่ำ | 1 คะแนน |

และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 3 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย ดังนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด = 3 – 1 = 0.66

จำนวนระดับชั้น 3

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.6 จะได้ความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.00 หมายถึง ระดับมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.67 – 2.33 หมายถึง ระดับมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.66 หมายถึง ระดับมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะต่ำ