

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัย เรื่อง การจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณรวมกัน โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การสร้างเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า

กลุ่มที่ 3 ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า จำนวน 3,269 คน

3.1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า มีประชากรทั้งหมดจำนวน 18 คน ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พิจารณาเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ นายก

องค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า หมู่บ้านละ 1 คน จากจำนวนทั้งหมด 7 หมู่บ้าน เป็นจำนวน 7 คน สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด จำนวน 8 คน

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

กลุ่มที่ 3 ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า จำนวนทั้งหมด 3,269 คน โดยสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น วิธีการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่รู้จำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนี้ (Taro Yamane, 1973 อ้างใน วัลลภ ลำพาย, 2547 : 81)

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

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างกำหนดให้ ความคลาดเคลื่อน 0.05 แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{3269}{1 + 3269(0.05)^2} \\ &= 356.39 \end{aligned}$$

โดยการศึกษาครั้งนี้ยอมให้มีการคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 และจากสูตรการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จำนวน 356 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนด ออกแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั้งหมด จำนวน 360 ฉบับ

3.2 การรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลเอกสารจากหนังสือ และเอกสารทางราชการ และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารและบทความอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ หรือการรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็นจำนวน 2 ชุด โดยแบ่งเป็น

ชุดที่ 1 ใช้ในการสัมภาษณ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้าและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า

ชุดที่ 2 ใช้ในการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า

แบบสัมภาษณ์ 2 ชุดนี้ ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็น และทัศนคติได้อย่างกว้างขวาง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้าให้ได้มากที่สุด

2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด เพื่อใช้สำหรับการสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามถึงสภาพปัจจุบันด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามถึงความต้องการการบริการสาธารณะที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า ได้จัดทำขึ้นในพื้นที่ตลอดระยะเวลา 1-2 ปี ที่ผ่านมา

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามถึงรูปแบบ และมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงน้ำเต้า

ส่วนที่ 5 เป็นการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า

ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา กับอาจารย์ที่ปริญญานอกจากนี้ได้นำแบบสอบถามสำหรับประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า ไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำ แบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับประชากรที่จะศึกษา จำนวน 30 คน (โดยประชากรที่ได้รับเลือกเป็นผู้ทดสอบแบบสอบถามจะไม่นำมาเป็นผู้ตอบในการตอบแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์) เพื่อตรวจสอบความ ถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และแก้ไขเพิ่มเติมส่วนที่บกพร่อง และนำแบบสอบถามมาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้การวัดความสอดคล้องภายใน (Measurement of Internal Consistency) ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.852

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบ แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ในส่วนของแบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยชุดที่ 1 ใช้ในการสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าและชุดที่ 2 ใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าในด้านต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แยกตามหัวข้อและประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการทำการวิจัย

2. ในส่วนของแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ดังนี้

- 2.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ การร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับพรรณนาข้อมูลส่วนบุคคล ประเด็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้าประเด็นเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า ได้จัดทำขึ้น และประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า

2.2 การวิเคราะห์ระดับความต้องการของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงน้ำเต้า วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ คาร์ร่อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale ดังนี้

ระดับความต้องการ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
ไม่ต้องการ	1 คะแนน

และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.8 จะมีความหมาย 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 คาร์ร่อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale ดังนี้

ระดับการจัดทำบริการสาธารณะ	ระดับคะแนน
ได้จัดทำ/เป็นประจำสม่ำเสมอ	5 คะแนน
ได้จัดทำ/ค่อนข้างมาก	4 คะแนน
ได้จัดทำ/มีบ้างในบางครั้ง	3 คะแนน
ได้จัดทำ/แต่น้อยมาก นาน ๆ ครั้ง	2 คะแนน
ไม่ได้จัดทำ/ไม่มีเลย	1 คะแนน

และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วง ระดับชั้น 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/มีบ้างในบางครั้ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับการจัดทำบริการสาธารณะได้จัดทำ/แต่น้อยมาก นาน ๆ ครั้ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้จัดทำ/ไม่มีเลย

2.4 การวิเคราะห์ระดับมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
บุงน้ำเต้าได้จัดทำขึ้นตามหลักเกณฑ์ของการจัดทำบริการสาธารณะที่ดี วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale ดังนี้

ระดับมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ	ระดับคะแนน
มาก	3 คะแนน
ปานกลาง	2 คะแนน
ต่ำ	1 คะแนน

และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 3 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.66$$

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วง ระดับชั้น 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