

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ของอำเภอละหานทราย ที่มารับบริการ ณ ที่ทำการปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 6 ตำบล จำนวน 52,440 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน แล้วทำการสุ่มโดยกำหนดเป็นโควตา (Quota Sampling) ตำบลละ 63 - 64 คน โดยประมาณ หลังจากนั้นทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังปรากฏในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ละหานทราย	9,365	64
2	สำโรงใหม่	8,891	64
3	หนองตะครอง	6,012	63

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับที่	ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
4	ตาจง	11,645	64
5	หนองแวง	11,474	64
6	โคกवान	5,053	63
	รวม	52,440	382

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) จะมีคำตอบให้กาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ()

ตัวอย่าง

I. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

() ชาย () หญิง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นคำถามตามสมรรถนะหลักในระบบข้าราชการพลเรือนไทย (Competency) ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) ด้านจริยธรรม (Integrity) ด้านความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork) แบ่งระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะการบริการเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม โดยในแต่ละด้านมีจำนวนข้อดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านการบริการที่ดี | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านจริยธรรม | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ | จำนวน 5 ข้อ |

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้อที่	1.ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คุณลักษณะ/พฤติกรรมบ่งชี้	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	สามารถปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดี รับผิดชอบงาน และส่งงานตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง					
2	สามารถปฏิบัติราชการด้วยความอดทน ขยัน ตรงต่อเวลา					
3	สามารถแสดงความคิดเห็นเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อพบเห็นเหตุแห่งความสูญเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพ					
4	สามารถกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเอง					
5	สามารถเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องของงานหรือข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ					

ตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครอง อำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดและหลักการ ตลอดจนความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการ ในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 นำข้อมูลจากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมภาคินิพนธ์ทำการตรวจสอบ เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม ตรงสภาพ และปัญหา เป็นการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม แบบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบได้แก่

2.3.1 ดร.ผดุงชาติ ยงค์ กณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.3.2 นายชาคร กัญจนวัตตะ นายอำเภอละหานทราย ที่ว่าการอำเภอ ละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

2.3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จิววัฒนา หัวหน้าสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไข จากผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมภาคินิพนธ์ ทำการตรวจสอบ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมภาคินิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนอำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างรายข้อ กับทั้งฉบับ (Corrected Item - Total Correlation) มีค่าระหว่าง .6140 ถึง .2819 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9080 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถดำเนินการต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงนายอำเภอ ละหานทรายเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปยังอำเภอละหานทรายเพื่อแจกจ่ายไปยังฝ่ายต่างๆ ของอำเภอละหานทราย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายบริหารงานปกครอง ฝ่ายทะเบียนและบัตร ฝ่ายความมั่นคง ฝ่ายอำนวยความสะดวก ตามเป้าหมายและกำหนดวันรับคืนแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามคืนที่ฝ่ายบริหารงานปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 382 ฉบับ ได้รับกลับคืน จำนวน 382 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.ผู้วิจัยไปรวบรวมแบบสอบถามที่ฝ่ายบริหารงานปกครองอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

4.กรณีไม่ได้รับแบบสอบถามคืนภายในกำหนด ผู้วิจัยต้องติดตามด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามคืนทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

- 1.ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
- 2.นำแบบสอบถามมาบันทึกลงในแบบบันทึกข้อมูลและบันทึกในแผ่นแม่เหล็ก
- 3.ประมวลผลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

- 1.การศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percent) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ
- 2.การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบความเรียง
- 3.ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบการอธิบาย
- 4.เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ – หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)