

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยสนาม (Field Research) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อค้นคว้าหาข้อเท็จจริง ในบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล



1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว ทั้ง 10 หมู่บ้าน ประจำปี 2547 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2547 - 1 มกราคม 2548 จำนวน 649 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยขั้นตอนต่อไปนี้

1.2.1) หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากสถิติผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2547 ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสิ้น 649 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว) การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{649}{1+649(0.05)^2}$$

$$n = 248$$

1.2.2) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้มาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 1 – 31 มกราคม 2548 ได้จำนวน 112 ชุด ส่วนที่เหลือ จำนวน 136 ชุด นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากประชาชนที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2547

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการ ได้แก่วิทยานิพนธ์ของ แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน (2547 : บทคัดย่อ) และแนวคิดการจัดบริการของเทพเพน (1983 : 377)

2.1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.1.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วนำข้อมูลเสนอแนะมาปรับปรุง แก้ไข แบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง ได้แก่

1) นายปรีชา สายประเสริฐ วุฒิศึกษา รปม. สาขานโยบายสาธารณะ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง นายอำเภอบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านความเหมาะสมการครอบคลุมเนื้อหาของแบบสอบถาม

2) นางสาวแจ่มจันทร์ นาไชยเงิน วุฒิการศึกษา รปม. สาขานโยบายสาธารณะ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (จพง.ปค.5) อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

3) สิบเอก วิวัฒน์ ศรีแก้ว วุฒิการศึกษา ศสม. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเก็ง อำเภอเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีลักษณะพื้นที่ ขนบธรรมเนียม ประเพณีคล้ายคลึงกันและเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลระดับกลาง เหมือนกับองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้าย แล้วจึงนำไปพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากร ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล ขอความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว เป็นเจ้าหน้าที่สอบถามและจัดเก็บข้อมูล
2. การเตรียมเจ้าหน้าที่สอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นซึ่งเ้าใจกับเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลทุกคน
3. นำแบบสอบถามไปให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ดังนี้
 - 3.1 ระหว่างวันที่ 1 – 31 มกราคม 2548 จำนวน 112 ชุด
 - 3.2 ส่วนที่เหลือ จำนวน 136 ชุด นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากประชาชนที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอปรือ จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2547
4. รวบรวมแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำมาวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาลงรหัสและบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

4.1 เกณฑ์การให้คะแนน

ในแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ ให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก ให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1

4.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method)

เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานต่อไป ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ การจัดบริการและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการและความพึงพอใจต่อบริการ

4.3 สถิติที่ใช้ในการตรวจคุณภาพแบบสอบถาม

4.3.1 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของคอนบรอก

4.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการ ใช้สถิติ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

4.4.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัวอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

4.4.3 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test

4.4.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ (ตัวแปรมากกว่า 2 ตัว) ใช้สถิติ f-test

4.5 สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด