

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการ
บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ก่อนที่จะสร้างข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา
งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดแนวทางใน
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโคกพระ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 120 คน จาก 4 ชุมชน ๆ ละ 30 คน (ข้อมูลเทศบาล
ตำบลโคกพระ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2548)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนเทศบาลตำบลโคกพระ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร
การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ดังนี้ (Yamane. 1973 : 727)

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

จากสูตร

- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N แทน จำนวนประชากร
- e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด

แทนค่าจากสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{120}{1 + (120 \times (0.05)^2)} \\ &= \frac{120}{1 + 0.3} = \frac{120}{1.3} \\ &= 92.30 \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากันใน 4 ชุมชน ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 96 คน ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างชุมชนละ 24 คน ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำรายชื่อของคณะกรรมการทั้งหมดของแต่ละชุมชนลงในกล่องแล้วหยิบขึ้นทีละรายชื่อแล้วบันทึกรายชื่อนั้นไว้ และนำรายชื่อเดิมกลับลงในกล่องอีก เพื่อให้ทุกรายชื่อที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน จนกระทั่งได้รายชื่อของกลุ่มตัวอย่างชุมชนละ 24 คน ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวม 40 ข้อ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ข้อ

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดขอบข่ายของคำถามเพื่อให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด

2.2.3 นำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้ถูกต้อง สมบูรณ์ทุกด้าน

2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจด้านโครงสร้างของเนื้อหา ความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน จากจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่

1. นายเชษฐชัย จิตชัย ศศ.ม. นักบริหารงานช่างเทศบาลตำบลโคกพระ
2. นางสาวกัญชวลีพร เนื่องลี กศ.ม. อาจารย์โรงเรียนกันทรวิชัย
3. นางนิตยา เจริญอาจ กศ.ม. อาจารย์โรงเรียนกันทรวิชัย

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง

2.3.3 นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพ (Try Out) กับคณะกรรมการชุมชนเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงประธานชุมชนทั้ง 4 แห่ง ในเขตเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือให้คณะกรรมการชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยในแต่ละชุมชนและประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย โดยผู้วิจัยทำการอบรมทำความเข้าใจวิธีการและกระบวนการในการรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมแบบสอบถามได้ครบ 96 ฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่า สมบูรณ์ทุกฉบับ
- 4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
- 4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 90)

| | | | |
|----------------------------|----------|---|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | กำหนดให้ | 5 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมาก | กำหนดให้ | 4 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | กำหนดให้ | 3 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | กำหนดให้ | 2 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | กำหนดให้ | 1 | คะแนน |

- 4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดยกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 90)

| | | |
|---------------------|-------------|-------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

- 5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 90)

- 5.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- 5.3 สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t - test และ F - test (One Way ANOVA)

โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD.

(Least Significant Difference)