

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยกำหนดวิธีการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 2,654 คน ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลอาจสามารถ ที่มารับการบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ในระหว่างเวลา 08.30 น.-16.30 น. ระหว่างวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2551 – 21 เมษายน พ.ศ.2551

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2654}{1 + (2654)(.05^2)}$$

$$= \frac{2654}{1 + (2654 \times .0025)}$$

$$n = 347.609$$

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้เป็นจำนวน 350 คน

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเตรียม

แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 350 ชุด เมื่อมีประชาชนมารับบริการ ณ สำนักงานผู้วิจัย หรือผู้ช่วยผู้วิจัยจะขอความอนุเคราะห์จากผู้มารับบริการให้ตอบแบบสอบถามโดยจัด โต๊ะ เก้าอี้ ปากกาไว้สำหรับนั่งตอบแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเองและได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด

2.2 ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำปรับปรุงให้มีความเหมาะสม

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2.3 สร้างคำถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด

2.2.4 นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ ปรับปรุงและแก้ไข

2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและการวัดผลประเมิณผล โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item of Objective Congruence หรือ IOC) (ลิ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249 โดยกำหนดให้)

เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ 1

ไม่แน่ใจ มีค่าเท่ากับ 0

ไม่เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ -1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

1) นายสุทิน ศรีชาติ วุฒิการศึกษา น.ม. ตำแหน่ง นักบริหารงานเทศบาล 6 เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางวิจิตรา อาจวิชัย วุฒิการศึกษา ก.ม. ตำแหน่ง ครูผู้ชำนาญการพิเศษ ค.ศ.3 โรงเรียนเมืองอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นางนวลรัตน์ สวัสดิพิทาธิชัย วุฒิการศึกษา วท.ม. ประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

2.3.2 นำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไปไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 40 คน

แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด 2543 : 100) ได้ค่าความเชื่อมั่น .93

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึง นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยได้ตั้งผู้ช่วยงานวิจัย 3 คน โดยให้ผู้ช่วยผู้วิจัยทำหน้าที่ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่เตรียมไว้ เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถ เก็บรวบรวมได้ครบทั้ง 350 ฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมี ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับปรากฏว่าครบและ สมบูรณ์ทุกฉบับ

4.2 นำแบบสอบถาม มาลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์การให้ คะแนนกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

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

4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

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

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- 5.1 สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 5.2 สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 5.3 สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t – test และ F-test (One Way Anova) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05
- 5.4 สถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ในกรณีพบความแตกต่าง ได้แก่ LSD (Least Significant Difference)
- 5.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ค่าความถี่ และการพรรณนาความ