

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม โดยก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มจำนวนประชากร ผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 7 แห่ง รวมทั้งสิ้น 46,421 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2551)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในมิถุนายน พ.ศ. 2552 จำนวน 397 คน ได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 723) ดังนี้

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

เมื่อ N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาดของตัวอย่างที่ควรสุ่ม

e แทน ความคลาดเคลื่อนกำหนดเท่ากับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำนวน 397 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	พื้นที่ศึกษา	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย	5,109	51
2	องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเมือง	6,019	55
3	องค์การบริหารส่วนตำบลคงลิ่ง	10,428	70
4	องค์การบริหารส่วนตำบลเข้าท่า	8,263	60
5	องค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา	3,331	50
6	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสมบูรณ	5,371	53
7	องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม	7,900	58
	รวม	46,421	397

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลด้าน เพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยจำแนกระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแบบสอบถามครอบคลุมการให้บริการประชาชน ซึ่งพิจารณาจากสิ่งต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้บริการอย่างทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การบริการอย่างต่อเนื่อง
5. การบริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการให้บริการ

มีจำนวน 5 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแก้ไข และเสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชา และเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นายสุรัช นาทองไชย วุฒิการศึกษา รป.ม.(นโยบายสาธารณะ) ตำแหน่ง นักบริหารงานเทศบาล ระดับ 7 เทศบาลตำบลธัญญา อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

3.1.2 นางสาวจินตนา เจริญศักดิ์จักร วุฒิการศึกษา ศศ.ม.รัฐศาสตร์ ตำแหน่ง นักบริหารงาน ระดับ 7 องค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

3.1.3 นายสุธี ดงรุ่ง วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร ระดับ 6 เทศบาลตำบลอมลาคไสย อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง

3.3 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) ใช้กับประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราท (Conbrach) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.71

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งในอำเภอภมกลาไสย เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตอบแบบสอบถาม
2. ส่งหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมส่งแบบสอบถามถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 แห่ง ในเขตพื้นที่อำเภอภมกลาไสย โดยขอความอนุเคราะห์กลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลตอบแบบสอบถามและโทรศัพท์ประสานกับผู้ช่วยผู้วิจัยประจำแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 7 แห่ง ให้รวบรวมส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อมูลเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดกระทำข้อมูลดังนี้
 - 1.1 แบบสอบถามมีลักษณะคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยนำมาตรวจให้คะแนนและแปลความหมายคะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545:103)

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มาก	ให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
น้อย	ให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

- 1.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเมื่อได้ค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545:103)

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.50-5.00	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
3.50-4.49	ระดับความพึงพอใจ มาก
2.50-3.49	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

1.50-2.49 ระดับความพึงพอใจ น้อย

1.00-1.49 ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

2. นำแบบสอบถามมากระทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และตรวจสอบการประมวลผลตามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถามดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2. สถิติทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ t -test (Independent samples) และ F-test (One-way-ANOVA)