

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของ คณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร หมายถึง คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 ชุมชน ๆ ละ 11 คน รวมเป็น 330 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง กรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 210 คน ผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{330}{1+(330)(.05^2)}$$

$$= \frac{330}{1+(330 \times .0025)}$$

$$n = 180.82$$

เนื่องจากชุมชนมี 30 ชุมชน เพื่อให้แต่ละชุมชนได้จำนวนเท่ากัน ผู้วิจัยจึงขอปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นชุมชนละ 7 คน รวมเป็น 210 คน จึงขอเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 210 คน ตามที่แสดงในตารางที่ 9

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random) โดยการหาสัดส่วนประชากรกับกลุ่มตัวอย่างตามชุมชนที่อาศัยอยู่ ซึ่งการหาสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 9 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ชุมชน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
1. ชุมชนดักศิลา	11	7
2. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1	11	7
3. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2	11	7
4. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3	11	7
5. ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1	11	7
6. ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 2	11	7
7. ชุมชนธัญญา 1	11	7
8. ชุมชนธัญญา 2	11	7
9. ชุมชนธัญญา 3	11	7
10. ชุมชนธัญญา 4	11	7
11. ชุมชนสามัคคี 1	11	7
12. ชุมชนสามัคคี 2	11	7

ชุมชน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
13. ชุมชนศรีมหาสารคาม	11	7
14. ชุมชนเครือวัลย์ 1	11	7
15. ชุมชนเครือวัลย์ 2	11	7
16. ชุมชนนาควิชัย 1	11	7
17. ชุมชนนาควิชัย 2	11	7
18. ชุมชนนาควิชัย 3	11	7
19. ชุมชนมหาชัย	11	7
20. ชุมชนโพธิ์ศรี 1	11	7
21. ชุมชนโพธิ์ศรี 2	11	7
22. ชุมชนอภิสิทธิ์ 1	11	7
23. ชุมชนอภิสิทธิ์ 2	11	7
24. ชุมชนอุทัยทิศ 1	11	7
25. ชุมชนอุทัยทิศ 2	11	7
26. ชุมชนอุทัยทิศ 3	11	7
27. ชุมชนอุทัยทิศ 4	11	7
28. ชุมชนส่องเหนือ	11	7
29. ชุมชนส่องใต้	11	7
30. ชุมชนบ้านแมด	11	7
รวม	330	210

เมื่อได้สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก โดยผู้วิจัยจัดทำกลุ่มขึ้นมา 30 กลุ่ม แต่ละกลุ่มเขียนรายชื่อคณะกรรมการชุมชนนั้นใส่และดำเนินการจับทีละกลุ่ม โดยการจับรายชื่อคนแรกขึ้นมาและจดบันทึกไว้ และนำไปใส่ลงในกล่องคืนเพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง มีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน และดำเนินการจับต่อไป จนครบตามจำนวนแต่ละชุมชน กรณีจับได้รายชื่อเดิม ผู้วิจัยจะนำไปใส่กล่องคืน และดำเนินการจับใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ ชุมชนที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี วารสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบ ที่ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม และถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นายวิสุทธิ์ เจริญศรี วุฒิการศึกษา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นางสมทรง อาจลอบ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การศึกษา) ตำแหน่ง ครูผู้เชี่ยวชาญ โรงเรียนเทศบาลบ้านส่องนางไข สังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายไสว ประภาศรี วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การศึกษา) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายวิจัยและประเมินผล ระดับ 8 กองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ 0.67 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับคณะกรรมการชุมชน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์รายข้อกับรวมทุกข้อ (Item-Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม เพื่อประสานประสานกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้ง 30 ชุมชน เพื่อประสานการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายชื่อ

ในแบบสอบถาม กำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน ด้วยวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	กำหนดคะแนนให้ 5 คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	กำหนดคะแนนให้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	กำหนดคะแนนให้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	กำหนดคะแนนให้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	กำหนดคะแนนให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ ความหมายค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 แปลความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 แปลความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 แปลความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 แปลความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 แปลความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญในการทดสอบที่ระดับ .05
4. ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดประเด็นเนื้อหา ข้อความที่มีลักษณะเดียวกัน หรือมีความหมายเดียวกัน (Grouping) และใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และอภิปรายเชิงพรรณนา