

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ดำเนินการวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งสิ้น 2,115 คน

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา 2,115 คน ได้จากสูตรการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (อภิรักษ์ จันตะนี, 2550 : 81) ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (0.05)

สำหรับการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะเป็นผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา สามารถแสดงค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{n}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{2,115}{1 + 2,115 (0.05)^2} \\
 &= \frac{2,115}{1 + 5.29} \\
 &= 336 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 336 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาศัยกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มผู้ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำนวน 336 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และแบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและมีข้อเสนอแนะ จึงนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์

5. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วย การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach, 1974) (อภิรัตน์ จันตะนี. 2550 : 28)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องวัดเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด ซึ่งแบ่งได้ 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ประกอบด้วย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึงระดับความคิดเห็นมาก
คะแนน	3	หมายถึงระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนน	1	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การทดลองเครื่องมือ เมื่อได้สร้างแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำนวน 30 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับประชาชนที่มาใช้บริการก่อนเก็บข้อมูลจริงแล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้วิธีของ Cronbach , s Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9206

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

ผู้ทำการวิจัยได้เก็บรวบรวมโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นศึกษาจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บคืนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำนวน 336 ชุด และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่างๆ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2540 : 240 – 258) การใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าด้วยสถิติ t – test , F – test และ LSD โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (Sample mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

4. การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ ค่า  $t - test$  สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง 2 กลุ่ม สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยพื้นฐานของประชาชนกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ค่า  $F - test$  เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยพื้นฐานของประชาชน เป็นการเปรียบเทียบตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 จึงใช้สถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยพื้นฐานของประชาชนกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา