

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนด ประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 2,703 คน(อ้างอิงจากตารางแสดงจำนวนประชากรในตำบลลาดชิดและตำบลลาดลาน)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลน้อยที่สุดแล้วนำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 26) ดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{2,703}{1 + 2,703(0.05)^2}$$

$$= 348.44 \text{ หรือ } 349$$

กลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการที่คำนวณได้ 349 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 349 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม
วิธีการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารและตำราที่ศึกษาในวิชาวิจัยทางธุรกิจ

1.3 สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังต่อไปนี้

2.1 การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ดร.กิติมา ทามาดี ดร.ศิริมณี จรรยา และดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่จะศึกษาจำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของ Cronbach และวิเคราะห์โดย SPSS ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ = 0.8585

3. ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มี 4 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านกรวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลโดยใช้เกณฑ์ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157) ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	4.20-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40-4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60-3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80-2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open end) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างเป็นอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดย

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อใช้ประกอบการขออนุญาตนายกองจัดการบริหารส่วนตำบลลาดชิดในการแจกแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด
2. แนะนำตัวกับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2551 – 30 เมษายน 2551
4. ทำการเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และ ร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนของ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD. (Least-significant different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน