

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ดำเนินการวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ครัวเรือนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งสิ้น 479 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง. 2552 : แผ่นพับ)

2. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จากจำนวนครัวเรือนที่ใช้ในการศึกษา 479 ครัวเรือนได้จากสูตรการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 81) ดังนี้

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

โดยให้ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนครัวเรือนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้

(โดยในการศึกษานี้กำหนดให้ $e = 0.05$)

สำหรับการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะเป็นผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง สามารถแสดงค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{479}{1 + 479 (0.05)^2} \\ &= 217.97 \text{ หรือ } 218 \text{ ครัวเรือน} \end{aligned}$$

ตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวนได้กลุ่มตัวอย่าง 218 ครั้วเรือน โดยจะทำการเก็บข้อมูลครั้วเรือนละ 1 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 218 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาศัยกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง จำนวน 218 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ แล้วพิจารณาเสนอให้หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทำหนังสือส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ดร.กิติมา ทามาลี รองศาสตราจารย์ถ้ายของ ปลั่งกลาง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ต้นประยูร ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)
4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้แนะนำแล้วนำมาให้หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อขอหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง
5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อต้องการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7079

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77)

5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แล้วแปลผลโดยใช้เกณฑ์ มีรายละเอียดดังนี้ (วัฒนา สุนทรชัย. 2551 : 97-101)

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	แสดงว่า	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	แสดงว่า	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	แสดงว่า	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	แสดงว่า	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	แสดงว่า	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจสอบความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อก็จะทำการเก็บเพิ่มเติมเมื่อได้ข้อมูลครบ ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549 : 240-258)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และ ร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้ จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลภูเขาทอง

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐาน ของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง กับระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มี ต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้า ค่าน้อยกว่า 0.05 มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test, LSD. เพื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง กับระดับ ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง โดยได้ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มี ต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อได้ค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองแตกต่างกันแล้วจึง ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ต่อไป