



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ดำเนินการวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งสิ้น 3,132 คน (อำเภอท่าเรือ. 2553 : 5)

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา 3,132 คน ได้จากสูตรการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างของ ยามานะ (Yamane.1973 : 725) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

ให้ N = 3,132 คน
 e = 0.05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$
$$= \frac{3,132}{1 + 3,132 (0.05)^2}$$



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

= 355 คน

ดังนั้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่มีความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก แต่เลือกจากภายในกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ (Purposive sampling) แบบโควต้า (Quota sampling) โดยการกระจายแบบสอบถามทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 2 สัดส่วนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	หมู่บ้านที่	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
1	1	180	20	5.75
2	2	435	50	14.00
3	3	434	49	13.75
4	4	342	39	11.00
5	5	471	53	15.00
6	6	412	47	13.25
7	7	377	43	12.00
8	8	481	54	15.25
		3,132	355	100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นจากรายละเอียดต่างๆ ที่ต้องการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย จากนั้นร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ



3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ เพื่อพิจารณาเสนอให้หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทำหนังสือ นำส่งแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี รองศาสตราจารย์วันทนี แสนภักดีและ ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ได้แนะนำแล้ว ส่งให้หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อขอหนังสือในการนำแบบสอบถาม ทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง

5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับผู้มาใช้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังแดง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อต้องการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 28)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อ เก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 355 คน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างตามแนววัตถุประสงค์ ของงานวิจัยและกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการศึกษา ไว้มาดำเนินการร่างแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการ จำแนก ตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกใน ครอบครัว เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นแบบสอบถามปลายปิด รวมจำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ

การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มาพิจารณาระดับความคิดเห็น 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 ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจ ของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแบบสอบถามปลายปิด รวมจำนวนทั้งสิ้น 39 ข้อ

การตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

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 ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะในคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่ต้องการจะได้รับในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การทดลองเครื่องมือ ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำนวน 30 ชุด โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก กับผู้มาใช้บริการ ก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยใช้วิธีของ ครอนบาช อัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่น มากกว่า 0.7 โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .786 ซึ่ง ถือว่าเชื่อถือได้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549 : 240-258) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

62

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นศึกษาจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บคืนที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำนวน 355 ชุด และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือเอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่างๆ

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2540 : 19) การใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าด้วยสถิติ t - test , F - test และ LSD โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

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

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย Independent sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ กับ ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

63

5. ทดสอบสมมติฐาน ด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ กับ ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-Significant Different)

6. การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง “ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง” โดยกำหนดเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ระดับสูงได้ สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้ตามเกณฑ์ทิศทางบวก และทิศทางลบ ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2549 : 7)

- ค่าสหสัมพันธ์ 0.01 - 0.20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.21 - 0.40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.41 - 0.60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.61 - 0.75 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.76 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.91 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก