

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มารับบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 6,041 คน (จังหวัดอ่างทอง, 2555, หน้า 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนที่มารับบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 6,041 คน (จังหวัดอ่างทอง, 2555, หน้า 10) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375คน สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น(0.05)

สำหรับการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะเป็นผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย สามารถแสดงค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{6,041}{1 + 6,041(0.05)^2} \\ &= 375.15 \end{aligned}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะและกรอบแนวความคิด” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ๆ แล้วพิจารณาเสนอให้คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ได้ “ทำหนังสือนำส่งแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)
4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ แนะนำแล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง
5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับ ประชาชนในอำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปคำนวณค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974, p.161) ได้ค่าเท่ากับ .8761

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มี 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง มี 29 ข้อ ซึ่งมี ลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมี หลักเกณฑ์ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77)

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาผลความคิดเห็น ซึ่งมีสูตรที่ใช้ใน การคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	แสดงว่า	มีระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะมี 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำ ไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 375 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิสิทธิ์ จันตะนี, 2550, หน้า 185-200)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่า ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน
5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน