

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ 3 ด้าน คือ

1. ด้านระบบบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

โดยจำแนกกลุ่มประชากรตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 11 หมู่บ้าน จำนวน 2,471 คน และวิธีการหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1970, pp. 580 - 581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ตามสูตร

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

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

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,471}{1 + 2,471(.05)^2}$$

$$n = 374 \text{ คน}$$

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการแจกแบบสอบถามจำนวน 345 ชุด สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านระบบบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4 คะแนน

ความพึงพอใจมาก เท่ากับ 3 คะแนน

ความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลและเทศบาลจากหนังสือ ตำราเอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาโดยภาพรวมแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. แบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

1. นายประจวบ เหมเวช นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
2. นายอรุณสวัสดิ์ ชมเชย รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
3. อาจารย์พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reokability) (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้จัดอบรมผู้ช่วยวิจัยในการรวบรวมข้อมูลให้ผู้ช่วยวิจัยทุกท่านได้เข้าใจในประเด็นสอบถามร่วมกันตลอดจนได้ฝึกหัดวิธีสอบถามก่อนที่จะไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ขอให้ผู้ช่วยวิจัย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วยแจกสอบถามผู้มาใช้บริการที่สำนักงานและพนักงานออกให้บริการนอกสถานที่
3. การเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 345 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ประกอบการนำเสนอแบบตาราง
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ประกอบการนำเสนอแบบตาราง
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับ .05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (สุทธนู ศรีไสย์, 2551, หน้า 30) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75\end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด