

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ซึ่งเข้ารับบริการทั่วไปในส่วนต่าง ๆ ของสำนักงาน โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ารับบริการด้านต่าง ๆ รวม 8 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 5,184 คน (ครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2554)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 (อุทุมพร จามรมาน, 2520, หน้า 29)

สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ขนาดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

ขนาดของประชากรจำนวนทั้งสิ้น 5,184 คน เมื่อแทรกค่าในสูตร ดังกล่าวเพื่อคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จะได้ดังนี้

$$n = \frac{5,184}{1 + 5,184(0.05)^2}$$

$$n = \frac{5,184}{1 + 12.96}$$

$$= \frac{5,184}{13.96}$$

$$n = 371.34$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เมื่อคำนวณแล้วจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 371 ราย ซึ่งการสุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลหนองโสนทั้งหมด 8 หมู่บ้านมาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยเลือกใช้หมู่บ้านที่เป็นลำดับคู่ ได้แก่ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แล้วทำการสุ่มแบบกระจายไปตามสัดส่วนของจำนวนประชากรอย่างละเท่า ๆ กัน ดังนี้

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
โดยสุ่มตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน		รวม	กลุ่มตัวอย่าง
	ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 2 บ้านหนองโสน	291	323	614	86
หมู่ที่ 4 บ้านสระบัว	385	375	760	105

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน		รวม	กลุ่มตัวอย่าง
	ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 6 บ้านหินโค้ง	412	418	830	115
หมู่ที่ 8 บ้านพรจาก	230	241	471	65
รวม	1,318	1,357	2,675	371

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โครงสร้างของภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผู้วิจัยจึงทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม เป็น คำถามที่มีลักษณะปลายปิด ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ, อายุ, และรายได้ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของพนักงาน เป็น คำถามที่เกี่ยวข้องตัวแปรตามมีลักษณะปลายปิด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค, ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 20 ข้อ โดยแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบเรตติ้ง สเกล (Rating Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 4 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
3 คะแนน	หมายถึง	มาก
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ” จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และกำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ ดร.วุฒิชัย วิชาชัย อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

3.1 นายพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์จันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายศักดิ์ อรรถศิริ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จังหวัดตราด

3.3 นายสมศักดิ์ แสงกันภัย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จังหวัดตราด

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้เข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.8745 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 371 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 371 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 371 ชุด คิดเป็น 100.00 เปอร์เซ็นต์

4. จากนั้นทำการลงรหัสข้อมูล นำข้อมูลไปประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนจากประชาชนผู้เข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการทางสถิติเพื่อหาค่าตัวแปรต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของประชากร ซึ่งเป็นข้อมูลที่กำหนดตัวแปรอิสระ เพื่อการศึกษา 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศ, อายุ, และรายได้

ส่วนที่ 2 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับหาค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบคะแนนทีเทส (t-test) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ, รายได้ และส่วนงานที่เข้ารับบริการ

หากพบว่ามีค่าความแตกต่างที่นัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เกณฑ์ในการแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน โดยใช้สูตรหาค่าอัตราภาคชั้นในการคำนวณดังนี้

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

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มีการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	3.26 – 4.00 หมายถึง	พอใจการให้บริการมากที่สุด
ระดับคะแนน	2.51 – 3.25 หมายถึง	พอใจการให้บริการมาก
ระดับคะแนน	1.76 – 2.50 หมายถึง	พอใจการให้บริการน้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.75 หมายถึง	พอใจการให้บริการน้อยที่สุด