

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำนวน 5,505 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970)

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{5505}{1 + 5505(0.05^2)} = 372.90$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากรรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดค่าให้เท่ากับ .05

โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย จำนวน 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ โดยถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ทที่มี 5 ระดับ คือ ไม่พอใจมาก พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก มีจำนวนทั้งหมด 24 ข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน 6 ข้อ
ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน 6 ข้อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน 6 ข้อ

ในการกำหนดระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolutes Criteria) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “พอใจมาก”
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “พอใจ”
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “เฉยๆ”
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “ไม่พอใจ”
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “ไม่พอใจมาก”

ตอนที่ 4 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำทฤษฎีและแนวคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนอที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามผู้ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วทดลองใช้ (try-out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้
 - 1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทยา เมฆขำ ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 - 1.2 ดร. รัชศักดิ์ สารนอก ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกมล ไพศาล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยที่ ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยข้อคำถามในเครื่องมือมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.7 – 1.0

2. การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) = .986

3. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำนวน 380 ชุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ วิเคราะห์โดยใช้สถิติจำนวน และร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน