

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากร และกลุ่มตัวอย่างตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และ สถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

N = จำนวนประชากร

แทนค่าจำนวนประชากรในสูตร

$$n = \frac{12,180}{1+(12,180 * 0.05^2)}$$

จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 387.28 คน จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 388 คน

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยเป็นบุคคลที่อายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัดความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ซึ่งได้ประมวลรวมจากภารกิจต่าง ๆ ที่เทศบาลดำเนินการทั้งหมด 4 ด้าน คือ

1. ด้านบริการสาธารณสุข โภชนาการ สาธารณูปการ
2. ด้านบริการสาธารณสุข
3. ด้านบริการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
4. ด้านบริการทั่วไป

โดยใช้เกณฑ์คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ด้านต่าง ๆ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยสำหรับการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้
กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

1. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ
ความพึงพอใจและวิธีการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า
2. วิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปรตามออกเป็นตัวแปรชี้วัด
3. สร้างเครื่องมือแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากข้อ 3 ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด
ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง เทศบาลตำบล
ห้วยซินสีห์ จังหวัดราชบุรี
4. จัดทำเครื่องมือแบบสอบถามฉบับร่างไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบคุณภาพ
และเนื้อหาพร้อมแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำเครื่องมือแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน
ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและคำศัพท์ที่ใช้ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ และ
ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตลอดจนความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อและขอคำแนะนำใน
การแก้ไขปรับปรุง ดังรายละเอียดในภาคผนวก : 80
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงกับเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้
(Try Out) กับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตัวอย่าง แล้วนำไปทดสอบค่าสถิติเพื่อวิเคราะห์ความเที่ยง
โดยใช้การทดสอบความเที่ยงตรงแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มาทดสอบได้ค่าเท่ากับ
0.9771 ตามภาคผนวก : 87
7. นำเครื่องมือแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขจนได้เครื่องมือที่มีความสมบูรณ์
8. นำเครื่องมือแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
สำรวจ แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์แบ่งกลุ่มค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ
เบสท์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ส่งแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกจ่าย จำนวน 388 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงและทำความเข้าใจในแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนมาด้วยตนเอง โดยใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน 2553 ถึงวันที่ 25 พฤษภาคม 2553
2. ประเมินผลให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้พร้อมบันทึกลงในกระดาษ
3. ป้อนข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การบรรณาธิกรณข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับเพื่อความสมบูรณ์และความถูกต้อง
2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติ ความถี่ และร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่
3. การทดสอบค่าที (t – test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม
4. สถิติทดสอบเอฟ (F – test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ขึ้นไป

5. ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ในการจัดหมวดหมู่รวมกลุ่มความคิด และข้อเสนอแนะ
ในรูปแบบตาราง และอธิบายเป็นความเรียง

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05