

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาค้นคว้าจากบริบทการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี มีลำดับขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 12 หมู่บ้าน ทั้งหมด 5,079 คน หรือ 1,320 ครัวเรือน (ข้อมูลประชากรจากฝ่ายทะเบียนราษฎรอำเภอมืองราชบุรี, ตุลาคม 2552)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 607-610) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน และเทียบสัดส่วนแยกเป็นหมู่บ้าน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

| หมู่บ้าน                  | จำนวนครัวเรือน | กลุ่มตัวอย่าง |
|---------------------------|----------------|---------------|
| หมู่ที่ 1 บ้างบางป่า      | 32             | 7             |
| หมู่ที่ 2 บ้านบางป่า      | 78             | 18            |
| หมู่ที่ 3 บ้านคลองกระดี   | 156            | 35            |
| หมู่ที่ 4 บ้านคลองน้ำขาว  | 154            | 35            |
| หมู่ที่ 5 บ้านบางป่า      | 87             | 20            |
| หมู่ที่ 6 บ้านลาดเมธังกร  | 153            | 34            |
| หมู่ที่ 7 บ้านคลองกระดี   | 76             | 17            |
| หมู่ที่ 8 บ้านคลองลาด     | 131            | 29            |
| หมู่ที่ 9 บ้านคลองลาด     | 84             | 19            |
| หมู่ที่ 10 บ้านซุกมะดัน   | 146            | 33            |
| หมู่ที่ 11 บ้านท่าเรือ    | 99             | 22            |
| หมู่ที่ 12 บ้านคลองซุครัด | 124            | 28            |
| รวม                       | 1,320          | 297           |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยมีลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการบริการของส่วนโยธา ได้แก่

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร

ลักษณะเป็นคำถามจัดระดับแบบลิเกิร์ต (Likert Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (บุญส่ง นิลแก้ว, 2541 : 146) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมะนัง จังหวัดราชบุรี

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร หลักการ ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ใน การวิจัย เสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขความสมบูรณ์ และความถูกต้อง ทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหาและภาษา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษาและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญถูกต้อง ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.9040
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ไปทดลองใช้ กับประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมะนัง จังหวัดราชบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ และรายด้าน (Item Analysis) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8990 (ดังภาคผนวก ง : ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม)
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในการวิจัยครั้งนี้

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยขอความร่วมมือจากประชาชนที่เคยได้รับการบริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 297 คน โดยให้ตอบแบบสอบถามและส่งคืน หากพบว่าแบบสอบถามชุดใดข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยสามารถให้ผู้ตอบให้ข้อมูลจนครบถ้วน ทำให้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามครบถ้วน ร้อยละ 100 โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 15 วัน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้มาลงเลขรหัสแบบสอบถาม (Code)
2. นำแบบสอบถามที่ลงเลขรหัสแบบสอบถามแล้ว วิเคราะห์ประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยนำเสนอผลงานในรูปแบบตารางประกอบการเรียงและนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ใช้ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านข้อมูลข่าวสาร
2. สถิติอ้างอิง ใช้วิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบแบบที (t-test) และการทดสอบแบบเอฟ (F-test) และใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05