

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพงานที่มารับบริการ 5 ภารกิจ ได้แก่ 1.งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2. งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาคารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร 3. งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา 4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5. งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 11,913 คน (ข้อมูล จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือน มกราคม 2564: อบต.นาเกลือ)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสระบุรีจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตร ดังนี้ (Taro Yamane, 1967)

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ที่เกิดขึ้นในที่นี้ คือ 5%

ฉะนั้น ค่า e = 0.05

แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{11,913}{1+11,913(0.05)^2} \\ &= \frac{11,913}{30.7825} \\ &= 387.01 \\ &= 400 \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำอยู่ที่ 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสระบุรีจังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสระบุรีจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 5 ภารกิจ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสระบุรีจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งครอบคลุมระดับของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบ

มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความคิดเห็น และความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 22 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | คะแนน |
|----------------------------|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | 5 |
| ระดับความพึงพอใจมาก | 4 |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | 3 |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | 2 |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1 |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องและชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ
 - 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิให้ช่วยตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงให้สอดคล้องและถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง

6. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.88 ถือว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนั้นมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าผู้รับผิดชอบส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลส่วนตัวและระดับความพึงพอใจ หลังจากการรับบริการจากส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ลงในแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อแบ่งระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์ , 2538: 8-11)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (5-1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

| | | | |
|-----------|-------------|---------|----------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้ว นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้ว นำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

| | | | | |
|------------------|---------------|-----------|------------|----|
| ระดับความพึงพอใจ | มากกว่าร้อยละ | 95 ขึ้นไป | ระดับคะแนน | 10 |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่เกินร้อยละ | 95 | ระดับคะแนน | 9 |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่เกินร้อยละ | 90 | ระดับคะแนน | 8 |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่เกินร้อยละ | 85 | ระดับคะแนน | 7 |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่เกินร้อยละ | 80 | ระดับคะแนน | 6 |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่เกินร้อยละ | 75 | ระดับคะแนน | 5 |

| | | | |
|---------------------------------|----|------------|---|
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ | 70 | ระดับคะแนน | 4 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ | 65 | ระดับคะแนน | 3 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ | 60 | ระดับคะแนน | 2 |
| ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ | 55 | ระดับคะแนน | 1 |
| ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ | 50 | ระดับคะแนน | 0 |