

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 4,887 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{4,887}{1 + 4,887 (0.05)^2} = 369.73$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เท่ากับ 370 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบถามเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ชนิดแบบสำรวจรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชย เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และ แปลความหมายของข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้

คะแนน	5	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	4	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	อยู่ในระดับมาก
คะแนน	3	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	2	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	อยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ทั้ง 20 คน ซึ่งพนักงานเก็บแบบสอบถามเหล่านี้เป็นคณาจารย์ผู้ร่วมดำเนินงานวิจัย 6 ท่าน นอกจากนั้นเป็นนักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ สาขาวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประชุมชี้แจงพนักงานสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 ให้ทราบถึงจุดต่างๆ ที่จะทำการทดลองแบบสอบถามให้พนักงานเก็บแบบสอบถามไปศึกษาพื้นที่ที่แต่ละคนต้องไปทดสอบแบบสอบถาม ประชุมครั้งที่ 2 ได้ประชุมชี้แจงหลักการสอบถาม การนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของคำถาม คำตอบ ความเป็นปรนัยของคำถาม ความชัดเจน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการออกไปเก็บแบบสอบถาม

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผลการทดลองใช้แบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดำเนินการประชุมชี้แจงพนักงานเก็บแบบสอบถามทั้ง 20 คน อีกครั้งหนึ่งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อตอนนำไปทดลองใช้ ตลอดจนศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดกระทำภายในสัปดาห์เดียวกัน รวบรวมได้แบบสอบถามทั้งหมดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด นำมาคัดเลือกได้แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 370 ชุด

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC*

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าร้อยละ (Percentage)