บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในพื้นที่ตำบลนาตาขวัญ จำนวน 6,232 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ จังหวัดระยอง, 2553) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้

2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการต่อปี และเรื่องที่ขอรับการบริการ จำนวน 7 ข้อ

2.2 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert) จำนวน 28 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน

คือ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7508

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือ จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลนาตาขวัญ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลแล้วขอรับคืนด้วยตนเอง ประมาณวันละ 20 ฉบับ จนได้แบบสอบถามครบจำนวน 361 ฉบับ โดยเก็บในช่วงเดือนสิงหาคม 2553 วันจันทร์ – วันศุกร์ ในเวลาราชการ โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสะดวก (convenience sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4. เปรียบเทียบรายคู่ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ในทัศนะของประชาชน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test , F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

สูตร $\overline{X} = \frac{\sum fx}{n}$

$\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร $SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สูตร $t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$

t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$\overline{x_1}, \overline{x_2}$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
s_1^2, s_2^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1, n_2	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน(Analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.406)

สูตร F = $\frac{Ms_b}{Ms_w}$

F	=	อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
MS_b	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบรายคู่ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สูตร LSD = $t_\alpha \sqrt{Ms_w \left[\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}\right]}$

LSD	=	Least Significant Difference
t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
n_1, n_2	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2