

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา การให้ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบล ตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ตะพง ประมาณเดือนละ 125 คน จำนวน 2 เดือน 250 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง เลือกเป็นกลุ่ม ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการ วิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

2.2 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และสถานที่และสภาพแวดล้อม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 24 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8953

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 152 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง โดยเก็บในช่วงวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 – 15.30 น. ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หากความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

1. ค่าเฉลี่ย

สูตร	\bar{X}	=	$\frac{\sum fx}{n}$
	\bar{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
	$\sum fx^2$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

