

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ และ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีกระบวนการ และขั้นตอน ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บริการในตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 14,276 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) และ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ตอน คือ
  - 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ อาชีพ
  - 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ กระบวนการให้บริการ

ข้อมูลข่าวสาร บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และ สถานที่และสภาพแวดล้อม ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 26 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ได้ตรวจสอบ ความสอดคล้องของเนื้อหา กับ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรง ประเด็น และ เหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ โดยนำแบบสอบถาม ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 375 ฉบับ และ ขอรับคืนด้วยตัวเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และ นำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของประชาชนที่ใช้บริการในตำบลบางเพรียง จังหวัด สมุทรปราการ โดยใช้ความถี่ และ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ของผู้ให้บริการ จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ Least Significant Difference (LSD) ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

$$\text{SD} = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$\sum fx^2 = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

T	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
$\bar{x}_1, \bar{x}_2$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$s_1^2, s_2^2$	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ กลุ่มตัวอย่างที่ 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. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกัน ใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สูตร	LSD	=	$t_\infty \sqrt{MS_w \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$
LSD	=	Least Significant Difference	
t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	
$MS_w$	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม	
$n_1, n_2$	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2	