

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กำนัน และ ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งหมด 131 คน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด ได้แก่ กำนัน และผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งหมด 131 คน

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำบล	ประชากร (คน)
1. บึงกาฬ	13
2. วิทยุ	13
3. หอค้า	14
4. ไคสี	10
5. หนองเข็ง	11
6. หนองเลิง	13
7. โนนสมบูรณ์	13
8. นาสวรรค์	9
9. คำนาดี	8
10. โศภก้อง	9

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตำบล	ประชากร (คน)
11. ชัยพร	13
12. โป่งเปือย	7
รวม	131

ที่มา : สำนักงานอำเภอบึงกาฬ (2549 : 1)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ แยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1) ด้านระบบการให้บริการ | จำนวน 10 ข้อ |
| 2) ด้านกระบวนการให้บริการ | จำนวน 10 ข้อ |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 10 ข้อ |

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.3 พัฒนาหรือปรับปรุงแบบสอบถามของมิลเล็ท (Millet, 1954 : 397 – 400)

2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการแก้ไขวิเคราะห์ความตรงในด้านโครงสร้าง (Construct Validity) ด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้านการใช้ภาษา และด้านอื่น ๆ ที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเห็นสมควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

2.4.1 พ.อ.เอกชัย ชามาตย์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต จากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตำแหน่ง สัตตจังหวัดหนองคาย

2.4.2 นายธนฤทธิ์ ดวงดี ตำแหน่ง อาจารย์ประจำโรงเรียนบาลีสาริตศึกษา วัดศรีชะเกษ และผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต้นสังกัด กลุ่มที่ 8 จังหวัดหนองคาย วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.4.3 พระครูปลัดสัญญา กนุดจาโร ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต้นสังกัด กลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 8 วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา

2.5 นำเครื่องมือไปทดลอง (Try out) ใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ณ อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแอลฟาได้ค่า α (Alpha coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงกำนันและผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนัดเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลคืน โดยการส่งแบบสอบถามพร้อมซองเปล่าติดแสตมป์ จ่าหน้าของถึงผู้วิจัย เพื่อให้กำนันและผู้ใหญ่บ้านตอบแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการอ่านสรุปประเด็น หาความหมาย จากนั้นนำเสนอข้อมูล โดยการพรรณนาความ
2. ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ (Statistical Technique) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสัตตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยการให้คะแนนแบบสอบถามเป็นรายข้อตามเกณฑ์ค่าคะแนนที่กำหนดดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และ แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ของกลุ่มตัวแปร อายุ และการศึกษา ด้วยสถิติ F-test (One Way Analysis of Variance) และถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD. (Least Significant Different) ของ Scheffe' (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 119)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค (Alpha Coefficient)

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

2.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ด้วยการใช้การวิเคราะห์การแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One way analysis of variance) และถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD. (least significant different) ของ Scheffe' (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 119)