

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ในครั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย ในช่วงระหว่างวันที่ 15 มกราคม – 15 พฤษภาคม 2557 โดยจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้ประมาณการจาก ผู้เข้ามาใช้บริการในช่วงระหว่างวันที่ 15 มกราคม – 15 พฤษภาคม 2556 มีผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น จำนวน 1,396 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง. 2556 : 26)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 301 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการเปิดตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ尼คมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ尼คมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ และการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ尼คมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยการหาค่า IOC (Index of Congruence) ที่ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 ขึ้นไป โดยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

+1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

3.1.1 นายประดิษฐ์ อุดา วุฒิศึกศึกษา ร.ม. ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคำแฮด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

3.1.2 นายไพศาล เจริญราช วุฒิศึกศึกษา ศษ.ม. ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคำนางโอก เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายคำเดช โสมรักษ์ วุฒิศึกศึกษา ร.ม. ตำแหน่ง อดีตผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านห้วยกอก 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้านโครงสร้างด้านเนื้อหา

3.3 นำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 67 ขึ้นไป หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้น จังหวัดมุกดาหาร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยวิธีหา Corrected-Item Total correlation ได้ค่าระหว่าง .31 ถึง .90 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91

3.4 นำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการปรับปรุงแล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในพื้นที่
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยแจกแบบสอบถามและขอรับคืนจนครบจำนวน 301 คน
3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนให้ครบตามจำนวน เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อมูลเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 แบบสอบถามมีลักษณะคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยนำมาตรวจให้คะแนนและแปลความหมายคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับ	คะแนน
การให้บริการมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
การให้บริการมาก	ให้ 4 คะแนน
การให้บริการปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
การให้บริการน้อย	ให้ 2 คะแนน
การให้บริการน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

1.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	การให้บริการอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 การให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 การให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถามดังนี้

1. สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ t-test (Independent Samples) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างและใช้การเปรียบเทียบความทดสอบรายการคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference)
4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)