

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจในการบริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการที่เป็นผู้มีภูมิลำเนาและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,801 คน (ทะเบียนราษฎรอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ณ พฤษภาคม พ.ศ. 2554)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ใช้การคำนวณตามวิธีการของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ซึ่งได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 สูตรในการคำนวณ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ประชากร 5,801 คน}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ .05 \%}$$

$$n = \frac{5,801}{1 + (5,801 \times 0.0025)}$$

$$n = 374 \text{ คน}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้นรวม 374 คน จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนึงถึงความน่าจะเป็น สุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sample)

แบบจับฉลาก (Lottery Method)

### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การศึกษานี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลา 3 เดือน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีวิธีการดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลงานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด (Questionnaire Ended) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 19 ข้อ ดังนี้

- |                                           |             |
|-------------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ        | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ          | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ    | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ           | จำนวน 4 ข้อ |

เป็นคำถามแบบปลายปิดจำนวน 21 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นของประชาชนในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ดังนี้

- |                    |     |   |       |
|--------------------|-----|---|-------|
| เห็นด้วยมากที่สุด  | ให้ | 4 | คะแนน |
| เห็นด้วยมาก        | ให้ | 3 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย       | ให้ | 2 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่
 

|                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 3.1 ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต | ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี |
| 3.2 นายคิลก บัวเกิด            | นายกเทศมนตรีตำบลมะขามเมืองใหม่   |
| 3.3 นายสราวุธ อินทะพันธุ์      | ปลัดเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่     |

 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .97 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตนายกเทศมนตรีตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อขอเก็บข้อมูล
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 374 คน

3. เมื่อแจกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม

4. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 374 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 374 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยใช้วิธีประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้
 

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ        | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.3 ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ          | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ    | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ           | จำนวน 4 ข้อ |

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1. ใช้สถิติ Independent Sample t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง ในกรณีตัวแปรอิสระ 2 ตัว และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณีตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

## เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= .75\end{aligned}$$

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 คือ เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25 คือ เห็นด้วยมาก หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50 คือ เห็นด้วยน้อย หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด