

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง
จันทบุรี ได้ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามหัวข้อดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาแบบ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด ในการรวบรวมข้อมูลคุณภาพ
การให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่นำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการด้านการช่างจาก เทศบาล
เมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 120 คน (ตามทะเบียนรายชื่อผู้
มาใช้บริการของหน่วยงานกองช่าง ด้านการก่อสร้างอาคาร เดือน มกราคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือน
ธันวาคม พ.ศ. 2554) โดยใช้วิธีการเก็บแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive) ประชาชนที่มารับบริการด้าน
การช่างจากเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการ
ประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี จากการทำวิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โครงสร้างของภารกิจของเทศบาล โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลง
แบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาทำการสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งเป็นคำถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ประกอบด้วยคำถาม
เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพของประชาชน ที่มารับบริการจาก
หน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรตามที่มีลักษณะปลายปิด ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ และด้านอخصยาศัยไมตรี จำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ระดับคุณภาพการให้บริการ ตามวิธีการวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ให้คะแนน ดังนี้

ระดับดี	4	คะแนน
ระดับค่อนข้างดี	3	คะแนน
ระดับค่อนข้างไม่ดี	2	คะแนน
ระดับไม่ดีเลย	1	คะแนน

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน คือ

3.1 นายลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี

3.2 นายชโลธร เอี่ยมสำอาง นักบริหารงานช่าง ระดับ 8 ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง

3.3 นางวารุณี อภิชาติบันลือ นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 8 ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

3.4 นางสาวพิชญ์สินี พันธุ์มณี เจ้าพนักงานธุรการ 6 ว ตำแหน่ง หัวหน้างานธุรการ

เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้รับบริการเทศบาลเมืองขลุงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถาม (Reliability) ในการหาค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาช (Cronbach) ซึ่งเป็นสูตรที่ใช้กับแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า อันเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามนี้ได้ออกมาเท่ากับ 0.9098 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อใช้แสดงตัวขอข้อมูลต่าง ๆ จากเทศบาลและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีเมืองจันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองจันทบุรี ให้เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้แก่ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ข้อมูลจากผู้มารับบริการในช่วงเวลาหลังจากผู้รับบริการเสร็จสิ้นขั้นตอนและลงเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้เคยมารับบริการจากกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยอธิบายและแนะนำวิธีการตอบแบบสอบถามแก่ผู้เก็บข้อมูล พร้อมแจกแบบสอบถามให้จำนวน 120 ชุด
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี เก็บข้อมูลจากประชาชนมาใช้บริการระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554 โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554
4. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด 120 ชุด หลังจากนั้นจึงทำการลงรหัสข้อมูล
5. นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามไปประมวลผล โดยคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลค่าทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อตอบว่าครบถ้วนพร้อมทั้งให้เลขลำดับแก่แบบสอบถามแต่ละฉบับแล้ว จึงสร้างคู่มือลงรหัสเพื่อนำไปลงรหัส จากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ประมวลผลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประเมินผลค่าทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการทางสถิติ เพื่อหาค่าตัวแปรต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ส่วนที่ 1 สถิติที่ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ที่ได้กำหนดตัวแปรอิสระเพื่อการศึกษา 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพของประชาชน
2. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ส่วนที่ 2 สถิติที่ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) การบรรยายเชิงพรรณนาสำหรับการนำมาจัดอันดับหรือค่าระดับความสำคัญของข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี
3. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี กับข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพของประชาชนที่มารับบริการ โดยใช้คำสั่ง Compare Mean จาก โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์

เกณฑ์ในการแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยใช้สูตรหาค่าอันตรภาคชั้นในการคำนวณ (เลื้อซัย วงษ์ทอง, 2553, หน้า 67 - 69) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4-1}{4}$$

$$= 0.75$$

จากผลที่ได้ ค่าอันตรายภาคชั้น เท่ากับ 0.75 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ของผู้รับบริการเท่ากับ 0.75 และกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการให้บริการ
3.26 - 4.00	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพดี
2.51 - 3.25	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพค่อนข้างดี
1.76 - 2.50	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพค่อนข้างไม่ดี
1.00 - 1.75	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพไม่ดีเลย

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University