

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง โดยคำนวณประชากรจากสถิติผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน จำนวนประมาณ 80 คน โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 1 เดือน จะมีจำนวนประชากรประมาณ 2,400 คน (อ้างอิงในข้อมูลสถิติผู้ให้บริการสนามกีฬา ฝ่ายกีฬาและนันทนาการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ประจำปีเดือนพฤศจิกายน 2555)

2. กลุ่มตัวอย่าง

การหากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ หากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (กิจฐเขต ไกรวาส และ โกวิท กระจำง, 2551, หน้า 19)

แทนค่า โดยกำหนดจำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่และแทนค่าตามสูตร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากร 2,400 คน

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 0.05

$$n = \frac{2,400}{1 + (2,400 \times 0.0025)}$$

$$N = \frac{2,400}{7}$$

ขนาดตัวอย่าง = 342 คน

จากนั้น ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละวันจำนวนเท่า ๆ กัน โดยผู้ศึกษากำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูลจำนวน 15 วัน จะต้องเก็บข้อมูลกับประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉลี่ยวันละ 23 คน และในแต่ละวันทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) รวมได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 342 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดระนองตำบลบางริน อำเภอมือง จังหวัดระนอง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดระนอง ตำบลบางริน อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยแบ่งออกเป็นรายด้านดังนี้ คือ

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | จำนวน 3 ข้อ |

รวม จำนวน 15 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้	3	คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 คำถาม ดังนี้

1. ท่านคิดว่าการให้บริการสนามกีฬาควรปรับปรุงเรื่องใดบ้าง
2. ท่านต้องการให้มีบริการอะไรในสนามกีฬาจังหวัดระนองต่อไปข้างหน้า
3. เรื่องอื่น ๆ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบบสอบถามมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องคุณภาพการให้บริการสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง และกำหนดกรอบแนวคิด กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ตำบลบางรีน อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ตำบลบางรีน อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมกับวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ

3 ท่าน คือ

2.1.1 อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

2.1.2 นายสุภา ตันตะจินะ ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

2.1.3 นายสมยศ สารแขวีระกุล รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตอำเภอเมือง รัตนง จังหวัดระนอง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbachs alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือของแบบสอบถามเท่ากับ 0.2 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำนวน 342 คน เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม
2. เมื่อแจกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และพบว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาสมบูรณ์ทุกฉบับ
3. นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง 3) ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองและเมื่อผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของแบบสอบถามและสอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและวัตถุประสงค์แล้ว จากนั้นก็เลือกใช้การประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของประชาชนผู้มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ในการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สโมสรกีฬากองการทหารส่วนจังหวัดระนองโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของประชาชนผู้มาใช้บริการสโมสรกีฬากองการทหารส่วนจังหวัดระนอง เมื่อพบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติและทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับ 0.05

เกณฑ์การแปลผล

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (เลื่อน วรวิทย์ทอง, 2550, หน้า 69)

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น (ค่าพิสัย)} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	1.00-1.75	หมายถึง การบริการแย่
ค่าเฉลี่ย	1.76-2.50	หมายถึง การบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.25	หมายถึง การบริการอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ย	3.26-4.00	หมายถึง การบริการอยู่ในระดับดีมาก