

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 3,568 คน (ข้อมูลผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุ ผู้มารับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน จำนวน 3,568 รายโดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณสูตร ของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1970) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น ที่ .05 ดังนี้

สูตร	n	=	$\frac{N}{1 + Nc^2}$
แทนค่า	n	=	$\frac{3,568}{1 + (3,568)(.05)^2}$
	n	=	360 คน
คำอธิบาย			
N		=	จำนวนประชากร
n		=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
c		=	ค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า

(กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05)

เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 ราย และได้สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น และด้านเอาใจใส่ จำนวน 24 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านรูปธรรมของการบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อประชาชน | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน | จำนวน 4 ข้อ |

เป็นคำถามในเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบทั้งสิ้น 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ

โดยอาจารย์พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1. นายสนั่น แก้วขาว | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน |
| 2. ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต | ผู้อำนวยการศูนย์จันทบุรี |
| 3. ดร.รังสรรค์ ม่วงโสทร | อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ |

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการองค์การบริหารส่วน ตำบลบางชัน ตามหมู่บ้านน้ำแดง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยการหาค่าความเที่ยงหรือ ความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเที่ยงหรือ ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.87 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
2. นำหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน โดยแต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จากแบบสอบถามไปจำนวน 360 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 360 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน โดยใช้วิธีการประมวลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบข้อวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบสมมติฐาน คือ การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้สูงอายุของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบที่ .05 คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบ ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference test)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (ลือชัย วงษ์ทอง, 2553, หน้า 69) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย		ระดับคุณภาพการให้บริการ
3.26–4.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
2.51–3.25	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
1.76–2.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
1.00–1.75	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดีเลย