

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ การให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบล ท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี รวมทั้งหมด 2,399 คน (ทะเบียนราษฎรอำเภอมะขาม 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ใน พื้นที่ตำบลท่าหลวง โดยใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1973, p. 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05 โดยการคำนวณสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดของประชากรทั้งหมด 2,399 คน

$$\begin{aligned}
 e \quad \text{คือ} \quad & \text{ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง .05} \\
 \text{จะได้ } n \quad & = \frac{2,399}{1 + (2,399 \times (.05)^2)} \\
 & = \frac{2,399}{6.9975} \\
 & = 343
 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้น จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น

343 คน

การสุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยการสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการในงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง จำนวน 343 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรม | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | จำนวน 4 ข้อ |

โดยคำถามตอนที่ 2 ในแต่ละข้อจะมีให้เลือก 5 คำตอบ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้เลือกตอบช่วงใดช่วงหนึ่ง มีเกณฑ์การให้คะแนนตามน้ำหนักของคำตอบ ดังนี้

มากที่สุด = 5 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนและความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 นายขนาน ศุภนันท์ นายกเทศมนตรีตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

3.2 ส.ต.อ. บรรลึง อินได้ ปลัดเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

3.3 ดร. พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์จันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลไปทดลองใช้ (Try - Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า ความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อถือของแบบ สอบถาม เท่ากับ .91 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยซักซ้อมทำความเข้าใจการเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นสอบถามตลอดจนได้ฝึกหัดวิธีสอบถามก่อนที่จะไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ลงสนามเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ใช้เวลาในการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 - 31 มกราคม พ.ศ. 2555
 3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 343 ชุด โดยแจกแบบสอบถามกับผู้ที่มีรับบริการด้านสวัสดิการสังคมจากเทศบาลตำบลท่าหลวง
- ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 343 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ
2. การวัดระดับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เลือกใช้สถิติใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์
3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ

สถิติ t - test ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้ไม่เกิน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

สถิติ One - way ANOVA ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการและเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least - significant Different) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกณฑ์การแปลผล

การแปลผลได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยใช้ค่าทางสถิติ คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) (อรุณ วิชกิจ, 2548, หน้า 28) โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อัตราภาคส่วน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= .80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ระดับน้อยที่สุด