

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ หน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งเป็นการการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะมีขั้นตอนดังนี้

วิธีการวิจัย

1. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร สํารวจและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เพื่อนํามาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 5,759 คน (เทศบาลตำบลนาจอมเทียน, 2554)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบสะดวกในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ไม่เกิน $\pm 5\%$ ที่ขนาดประชากร 5,759 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 371 คน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) คือ

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

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{5,759}{1 + 5,759 (0.05^2)}$$

$$n = 371 \text{ คน}$$

จะได้จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ 371 คน ผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามแบบคำถามปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะเลือกตอบ ซึ่งเป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ประกอบไปด้วยข้อมูล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ หน่วยงานที่มาติดต่อ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน จำนวน 23 ข้อ จำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ | จำนวน 3 ข้อ |

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย และกำหนดนิยามศัพท์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. การวัดความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามนั้นทำได้ด้วยการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ คือ

2.1 นายพัฒนพงศ์ มาศเกษม

ปลัดเทศบาลตำบลนาจอมเทียน

2.2 อาจารย์ดร.กฤษเชต ไกรवास

อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร

อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา

พิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้ให้ผู้ตอบกรอก นำมาทดสอบก่อน (Pretest) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และความชัดเจนของคำถามทุกข้อ โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถาม 30 ชุด เมื่อได้ผลมาแล้วจึงมาตรวจสอบและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานสนามจริง

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเบื้องต้นไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Aplan) หรือที่เรียกว่า แบบครอนบาท (Cronbach) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.92

5. นำแบบสอบถามผ่านการทดสอบ และปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการ ดังนี้

1. ทำการติดต่อขออนุญาตนายกเทศมนตรีตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ แล้วจัดหมวดหมู่ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้
 - 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม
 - 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
 - 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐาน โดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้
 - 2.1 อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
 - 2.2 อธิบายระดับคุณภาพการบริการประชาชน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
 - 2.3 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD
 - 2.4 เหน้ทำในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับคุณภาพการบริการประชาชนได้แปรระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น}}{(4-1)/4} \end{aligned}$$

$$= 0.75$$

ดังนั้น จึงแปลความหมายของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนได้ ดังนี้

ระดับเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน
คะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00	มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.25	มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนค่อนข้างดี
คะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50	มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนค่อนข้างไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75	มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนไม่ดี

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University