

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา” ได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การตรวจสอบเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จำนวนทั้งสิ้น 7,445 คน ตามข้อมูลสถิติผู้มารับบริการสำนักการช่างเมืองพัทยาในระหว่างวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2553-วันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2554 เมืองพัทยาในช่วงเวลา 8.30-16.30 น. (รายงาน ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamana (1967 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2544, หน้า 284) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในการศึกษาครั้งนี้ให้เท่ากับ .05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 380 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน = 0.05

แทนค่า

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{7,445}{1 + 7,445(0.05)^2}$$

๗ = 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 25 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5 คะแนน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งการสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง การบริการและการบริการสาธารณะ จากนั้นได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยาและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่ามีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและ

ความชัดเจนของคำถาม เพื่อให้ได้คำถามที่สามารถสื่อสารความหมายได้ตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขอนแก่นอาศรม สำนักการช่าง เมืองพิทยไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา ความถูกต้อง ความครอบคลุมของข้อความ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกันกับประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

5. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แบบอัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยกำหนดแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานขอนแก่นอาศรม สำนักการช่าง เมืองพิทยไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1. นายอภิชาติ พิษพันธุ์ รองปลัดเมืองพิทยา
2. นายอิทธิวุฒิ จิตวิธ ผู้อำนวยการสำนักการช่าง เมืองพิทยา
3. นางจินตนา เลิศทองทัตติมา ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน เมืองพิทยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. กำหนดให้ดำเนินการสอบถามกลุ่มตัวอย่างในเขตเมืองพิทยา จำนวน 380 ตัวอย่าง ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555
2. นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการตอบแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วจำนวน 380 ฉบับ มาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีประมวลผล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว

2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาความถี่ ร้อยละอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบอกถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไปโดยการบรรยายเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง ประกอบคำบรรยาย

2. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่างเมืองพัทยา โดยใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการบอกลักษณะของข้อมูลโดยการบรรยายเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การหาค่าความแปรปรวนแปรของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้ค่า t-test และ One-way ANOVA โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และกรณีพบว่าแตกต่างใช้การทดสอบของเชฟเฟ Scheffe

เกณฑ์การแปลความหมาย

จากสูตร นำค่าสูงสุดคือ 5 ลบ ด้วยค่าต่ำสุด คือ 1 และหารด้วยจำนวนช่วง คือ 5 จึงได้ค่าความกว้างของช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

นำมาแบ่งออกเป็น 5 ช่วงชั้น

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

1.00-1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดี
1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

3.41-4.20	เห็นด้วยมาก	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา ผู้วิจัยได้นำตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, pp. 25-26 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 18-19) เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเรียกว่า “Rrater” ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability), ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance), ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles), ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) และ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานขออนุญาตอาคาร

สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา

1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability)
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
3. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles)
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย