

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตาม ความมุ่งหมายที่กำหนดโดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าเป็นลำดับ ดังนี้

1. วิธีการศึกษา
2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและประเมินคุณภาพเครื่องมือ
5. วิธีและระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษา 2 แบบคือ

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎีแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามได้สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรศึกษาคือ ประชากรของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งประกอบด้วย 5 ชุมชนย่อยช่วงอายุตั้งแต่ 15 ปี จนถึง 60 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 2,160 คนครัวเรือน (สำนักงานทะเบียนอำเภอคลองใหญ่ ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2550)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนในเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 338 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งส่วน โดยการกำหนดขนาดของตัวอย่างตามสูตรของ Yamane, 1970, p.886) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรซึ่งมีค่าเท่ากับ

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ไม่เกิน 5 %
0.05

$$n = \frac{2,160}{1+(2,160 \times 0.05^2)}$$

$$n = 338$$

กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษานี้ จะถูกกำหนดจากครัวเรือนในเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวนทั้งสิ้น 2,160 ครัวเรือนซึ่งประกอบด้วย 5 ชุมชนย่อย โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนในเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดแต่ละชุมชนย่อย (Proportional to Size) ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ชื่อชุมชนย่อย	ประชากร(ครัวเรือน)	กลุ่มตัวอย่าง
ชุมชนย่อยที่ 1 ตลาดคลองใหญ่	642	100
ชุมชนย่อยที่ 2 หาดหอย	438	69
ชุมชนย่อยที่ 3 ศาลเจ้าแม่คลองใหญ่	495	77
ชุมชนย่อยที่ 4 สวนมะพร้าว	389	61
ชุมชนย่อยที่ 5 สนามบิน	196	31
รวม	2,160	338

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็นมี 4 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) โดยมีรายละเอียดคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ

การสร้างและประเมินคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางการกำหนดกรอบแบบสอบถาม

1.2 จัดสร้างแบบสอบถามตามกรอบที่กำหนด โดยพิจารณาเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และ ลักษณะงานที่ศึกษา

1.3 นำแบบสอบถามไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ ความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบด้านภาษาที่ใช้ การวางรูปแบบ ข้อความต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาหาความเที่ยงตรง ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย

1.3.1 นายวิระชาญ ประทีประยะกุล นายกเทศมนตรีเทศบาลคลองใหญ่

1.3.2 นายพวัฒน์ กิจวิรัตน์ ปลัดเทศบาลคลองใหญ่

1.3.3 อ.ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี

1.4 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

1.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยภาพรวมเท่ากับ .807

2. ลักษณะและรายละเอียดของแบบสอบถาม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และเติมคำในช่องว่างจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 20 ข้อ โดยกำหนดรายละเอียดคำถามในแบบสอบถามตามความมุ่งหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า หลักเกณฑ์คุณภาพการบริการ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ โดยแสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็นมี 4 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2546, หน้า 162) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์การแปรผล ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |

วิธีและระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจศูนย์จันทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2556 ถึง เดือน 30 เมษายน พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลา 2 เดือน แบบสอบถามที่ทั้งหมดจำนวน 338 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 338 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้แล้วมาตรวจสอบความถูกต้อง และความเรียบร้อย จากนั้นนำมาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ลงรหัสกับแบบสอบถาม

1.2 จัดทำคู่มือลงรหัส ซึ่งประกอบด้วยข้อที่ของแบบสอบถาม ตัวแปร รหัส จำนวนคอลัมน์ และคอลัมน์ที่ เพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้

1.3 แปลงข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามเป็นรหัส (Code) แล้วบันทึกลงในตารางลงรหัส

1.4 นำข้อมูลจากการลงรหัสใน Coding Form ไปบันทึกในแผ่น Diskettes

1.5 เขียนคำสั่งการใช้ค่าทางสถิติเพื่อไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS แล้วนำการประมวลข้อมูล (Print Out) มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา อธิบายด้วยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าอันดับ (Rank)

2.2 ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา อธิบายด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าอันดับ (Rank) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546, หน้า 162)

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด = มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการดีที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก = มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการดี

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย = มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อย

ควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด = มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

น้อยที่สุดควร ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference test)

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University