

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยมีวิธีการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
7. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ผู้วิจัยได้เลือกใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 13,416 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 6,409 คน เป็นหญิง จำนวน 7,007 คน รวม 6,148 ครั้วเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2555)

กลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีทั้งสิ้น 6,148 ครั้วเรือน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05 ที่มีสูตรดังนี้

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

โดยกำหนดให้ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนทั้งหมดของประชากรครั้วเรือนที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า } n &= \frac{6,148}{1+6,148 (0.05)^2} \\
 &= \frac{13,416}{16.37} \\
 n &= 376
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 ตัวอย่าง และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วย} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนครัวเรือนทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3 จำนวนสัดส่วนของครัวเรือนและกลุ่มตัวอย่าง (เทศบาลตำบลเกาะขวาง, 2555)

หมู่บ้านในเขตเทศบาล	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง(ครัวเรือน)
บ้านเกาะขวาง	1,105	68
บ้านเกาะขวาง	453	28
บ้านอ่างหิน	881	54
บ้านเกาะลอย	245	15
บ้านเกาะโดนด	270	16
บ้านเกาะโดนด	625	38
บ้านเกาะตะเคียน	719	44
บ้านเกาะตะเคียน	1,122	69
บ้านเกาะตะเคียน	727	44
รวม	6,148	376

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ (ข้อ 1 ถึง ข้อ 4) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close Ended Question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนจะใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 3 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจาก แบบวัดความความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ประเสริฐ กุศลสนอง (2554) มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการจากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายอุทัย นนทกนก

ปลัดเทศบาลตำบลเกาะขวาง

3.3 นายณรงค์ กิ่งศรี

รองนายกเทศมนตรีตำบลเกาะขวาง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ครั้วเรือน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยง หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการ ดังนี้

1. รวบรวมจากเอกสารซึ่งเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อบังคับ โครงสร้างวิธีการบริหารงาน และการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ประชาชนในเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 376 ครั้วเรือน ตามแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแล้วจัดหมวดหมู่ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลา 4 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางประกอบ
2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ

3. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Different Test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ตารางที่ 4 การแปลความหมายค่าคะแนนและการกำหนดช่วงความกว้างของคะแนนแต่ละระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ความหมาย
3.26-4.00	พึงพอใจมากที่สุด หมายถึง มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด
2.51-3.25	พึงพอใจมาก หมายถึง มีคุณภาพการบริการดีมาก
1.76-2.50	พึงพอใจน้อย หมายถึง มีคุณภาพการบริการดีน้อย
1.00-1.75	พึงพอใจน้อยที่สุด หมายถึง มีคุณภาพการบริการดีน้อยที่สุด