

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด การศึกษานี้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยวิธีการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 1,779 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 898 คน เป็นหญิง จำนวน 881 คน รวม 541 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555)

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดทั้งสิ้น 541 ครัวเรือน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05 ที่มีสูตร ดังนี้

สูตร

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

โดยกำหนด

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนทั้งหมดของประชากรครัวเรือนที่ใช้ในการศึกษา}$$

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{541}{1+541 (0.0025)}$$

$$n = 229$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 229 ตัวอย่าง ซึ่งทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 229 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามลำดับความคิดเห็นมี 4 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจน้อย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งสิ้น 20 ข้อ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
ได้แก่

3.1 อาจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นางสาววรรัตน์ วงษ์นำป่า สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเขาสมิง จังหวัดตราด

3.3 นางสาวสุดา ช่วยดี หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ เทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ และนำแบบสอบถามที่ได้
ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง
แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้ว นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่า
ความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากเอกสารซึ่งเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องระเบียบ ข้อบังคับ โครงสร้าง
วิธีการบริหารงาน และการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง รวมถึงหนังสือประชาสัมพันธ์
หน่วยงาน

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนใน
เขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา
โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของ
แบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ จำนวน 229 ชุด

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ แล้วจัดหมวดหมู่ความคิดเห็น
ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม
แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
ในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

3. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 5 เดือน