

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรในการศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 หมู่บ้าน มีสมาชิกผู้ใช้น้ำ รวมทั้งหมด 2,165 ครั้วเรือน (สำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว, 2555) ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านห้วยหอยกาบ	จำนวน	491	ครั้วเรือน
หมู่ที่ 2	บ้านหนองบัว	จำนวน	346	ครั้วเรือน
หมู่ที่ 3	บ้านหนองบัว	จำนวน	401	ครั้วเรือน
หมู่ที่ 8	บ้านดงแดง	จำนวน	927	ครั้วเรือน

โดยในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยเฉลี่ยใช้บริการ 5 คนต่อวัน จำนวนทั้งสิ้น 150 คนต่อเดือน (สำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว, 2555) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยศึกษาผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เฉพาะในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีวิธีการ ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 สถานภาพ

2. 1.4 ระดับการศึกษา

2.1.5 อาชีพ

2.1.6 รายได้ต่อเดือน

2.2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ได้แก่

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 4 ข้อ

2.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำนวน 4 ข้อ

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 4 ข้อ

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 4 ข้อ

2.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 4 ข้อ

เป็นคำถามแบบปลายปิดจำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

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

2.3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
 ประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามแบบปลายเปิดจำนวน
 5 ข้อ ได้แก่

- 2.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
- 2.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของ มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์
 สุวรรณโชติ, 2550, หน้า 32) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
 การให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จากนั้น
 นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้าง
 แบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
 สำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบ
 แบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้ว
 นำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
 ได้แก่

- 3.1 อาจารย์ ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
- 3.2 อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
- 3.3 นางสาวสมแสน ปานรัตน์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานประปาเทศบาลหนองบัว

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม
 คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
 เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม
 (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเที่ยงหรือ

ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .9410 จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการคำนวณ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงาน เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อทำการสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นไปสอบถามประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 150 ชุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองได้จำนวน 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นฉบับ ที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เวลา 1 เดือนในการเก็บแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. วิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
2. วิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
3. วิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดข้อมูลความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการบริการต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลดังนี้

1. บรรยายลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนาแล้วนำมาเสนอผลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ

ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

2. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อบอกลักษณะของข้อมูล โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Compare Mean

เกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์การแปลผลในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้ (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2543, หน้า 130)

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= .80 \end{aligned}$$

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

3.41-4.20 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ในระดับมาก

2.61-3.40 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ในระดับน้อย

1.00-1.80 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด