

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ การให้บริการประชาชน โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือและวิธีการวิจัยได้ดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจ (Survey Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากประชาราษฎรที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่ง มีประมาณ 3,394 คน ใช้เป็นกลุ่มประชากร (Population) เพื่อศึกษา ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีการดำเนินการดังนี้

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) และ/หรือเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากบัญชีหัวหน้าครอบครัวตามบ้านเลขที่ ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี หรือผู้มารับบริการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี

การคำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย จำนวน 400 คน จากหลักการคำนวนของ Yamane (1970) ดังนี้

	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$
โดยแทนค่า	$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$
	$N = \text{ขนาดของประชากร}$
	$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้}$
	(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้มีค่า $e = 0.05$)

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานสองลักษณะคือ งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดซึ่งมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ โครงการเสริมสร้างพลังห้องถินบริการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน โครงการเยาวชนรู้เท่าทันโภชนาศพคิดปลูกจิตไปกับการกีฬา จำนวน 100 คน โครงการชุดลอกคลองห้องช่างเก็บกักน้ำเพื่อการเกษตร(บริเวณคลองท่าสาร – บางปลา จำนวน 100 คน และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพสตรี จำนวน 100 คนรวม 400 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษางานด้านบริการด้านต่าง ๆ แต่ละด้านของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพะยำ จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อความข้อมูลด้านประชาชนและสังคมของประชาชนผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นคำามปลายปิดและคำามปลายเปิด ประกอบด้วยข้อมูล หน่วยงานที่ได้รับการบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่อยู่ปัจจุบัน (ใน/นอก เขต) เทศบาลตำบลพระแท่นลำพะยำ และข้อมูลการได้รับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อความความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการ เป็นคำามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) “ได้แก่ คะแนน 1 = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจระดับน้อย 3 = พึงพอใจระดับปานกลาง 4 = พึงพอใจระดับมาก และ 5 = พึงพอใจระดับมากที่สุด มีจำนวนข้อความรวม 20 ข้อ องค์ประกอบข้อความแบ่งออกตามลักษณะงานประกอบด้วย

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ได้รับการบริการ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่สร้างมาทำการตรวจสอบให้มีความซัดเจนตามความนุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นนำเสนอบรรผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมก่อนนำไปทดสอบ ไปทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535)

เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ 1 (สอดคล้อง)

ไม่แน่ใจ ให้คะแนนเท่ากับ 0 (ไม่แน่ใจ)

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ -1 (ไม่สอดคล้อง)

ทำการบันทึกผลการพิจารณาลงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน และนำค่าที่ได้มา

$$\text{หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.60 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามไม่มีค่าน้อยกว่า 0.60 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ ให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และค่า IOC ที่คำนวณได้มีค่า 1.00 ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด

2. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษารึปั้นๆ หรือไม่ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขข้อปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายต่อการตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามไปทำ Try out กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจริงจำนวน 30 รายได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับ (0.84) (เกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965, p.29) กำหนดค่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง)

การวัดผลประเมินความพึงพอใจและคุณภาพบริการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้เกณฑ์คะแนนมาตรฐาน โดยการปรับคะแนนความพึงพอใจที่รวมรวมได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรับค่าให้มีค่าระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน และสรุปผลโดยเกณฑ์ดังต่อไปนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คุณภาพบริการ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ค่าริมต้น	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพะย่า จังหวัดกาญจนบุรี โดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมาณผลข้อมูลและส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของตัวอย่างที่สุ่มเลือกด้วยแบบสอบถาม จะใช้วิธีการ 2 อย่าง ตามแต่กรณีที่เกิดขึ้นดังนี้

- 1) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ ที่จะให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูล

ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามตามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

ประชาชนที่เลือกเป็นตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจงานการบริการ เพื่อใช้วิเคราะห์เชิงปริมาณจากการให้บริการจำนวน 4 งานดังนี้

1. โครงการเสริมสร้างพลังห้องคืนบริการจัดการขยะมูลฝอย
2. โครงการเยาวชนรู้เท่าทันไทยยาเสพติดปฐกจิตไปกับการกีฬา
3. โครงการชุดลอกคลองห้องชั่งเก็บกักน้ำเพื่อการเกษตร(บริเวณคลองท่าสาร – บางป่า)
4. โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพสตรี

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชาชนผู้รับบริการทำบันทึกข้อมูล และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสังเกตในระหว่างการจัดเก็บข้อมูลเชิงประณามด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้บันทึกรายละเอียดลักษณะและการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาจากผลการวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแยกแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อการอธิบายค่าระดับของตัวแปรต่างๆ เพื่อปั่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ค่าสถิติที่ใช้คือ

1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการ

มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมา hacne แผนคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ การ hacne แผนคุณภาพที่กำหนดไว้