

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

1. รูปแบบการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

คือ สมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี 2558 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 1,816 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี 2558

สมาชิกประเภทสามัญ อายุ 60 ปีขึ้นไป		สมาชิกประเภทวิสามัญ อายุ 45-59 ปี	
สมัครสมาชิกใหม่ (คน)	ต่ออายุสมาชิก (คน)	สมัครสมาชิกใหม่ (คน)	ต่ออายุสมาชิก (คน)
583	868	160	205
รวม 1,816 คน			

ที่มา: ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต เทศบาลนครนนทบุรี 2558

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งได้คำนวณจากสูตรของแดเนียล (Daniel 1995) โดยใช้ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{NZ^2\alpha_2P(1-P)}{(N-1)d^2 + Z^2\alpha_2P(1-P)}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากค่าที่สูงที่สุดของพารามิเตอร์ที่ศึกษา
 N = จำนวนประชากรเป้าหมาย = 1,816 คน
 $Z_{\alpha/2}$ = ค่ามาตรฐานใต้โค้งปกติ เท่ากับ 1.96
 P = ค่าโควตาของการรับรู้ ร้อยละ 50 (วิลรัตน์ หงส์ทอง 2555)
 d = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 10% เท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{(1816)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(1816)(0.05)^2 + (1.96)^2 0.5(1-0.5)}$$

$$n = 269.99 \text{ คิดเป็น } 270 \text{ คน}$$

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยกำหนดตามโควตาประชากร (Quota sampling) ตามประเภทสมาชิก ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา

สมาชิกประเภทสามัญ อายุ 60 ปีขึ้นไป		สมาชิกประเภทวิสามัญ อายุ 45-59 ปี	
สมัครสมาชิกใหม่	ต่ออายุสมาชิก	สมัครสมาชิกใหม่	ต่ออายุสมาชิก
(30%)	(45%)	(10%)	(15%)
87	129	24	30
รวม 270 คน			

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทสมาชิก การสมัครสมาชิกเป็นแบบใด

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ เหตุจูงใจให้มาใช้บริการ โดยมีลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ ข้อละ 1 คำตอบ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต เทศบาลนครนนทบุรี ได้สร้างตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al. 1990) โดยใช้เครื่องมือเซิร์ฟควอล (SERVQUAL) มาปรับใช้กับแบบสอบถามจำนวน 37 ข้อ ครอบคลุมปัจจัยในการประเมินคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) จำนวน 16 ข้อ
- 2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (reliability) จำนวน 6 ข้อ
- 2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (responsiveness) จำนวน 5 ข้อ
- 2.4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ (assurance) จำนวน 5 ข้อ
- 2.5 การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (empathy) จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ เป็นข้อคำถามตัวเลือกโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) แสดงระดับความเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด (1) ถึงระดับมากที่สุด (5) ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|---|
| 1 คะแนน | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด หรือเห็นด้วยร้อยละ 0 - 20 |
| 2 คะแนน | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการได้รับน้อย หรือเห็นด้วยร้อยละ 21 - 40 |
| 3 คะแนน | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการที่ได้รับปานกลาง หรือเห็นด้วยร้อยละ 41-60 |
| 4 คะแนน | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมาก หรือเห็นด้วยร้อยละ 61-80 |
| 5 คะแนน | หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด หรือเห็นด้วยร้อยละ 81-100 |

เกณฑ์การแปลผลคะแนนในแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนคำตอบจากกลุ่มตัวอย่าง แปลความหมายคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คำนวณช่วงการวัดได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันดับ}} \\ &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

การแปลผลระดับของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ทั้งรายข้อและรายด้าน แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้จริงอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้จริงอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง คุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้จริงอยู่ในระดับมาก

การวัดระดับคุณภาพบริการ โดยวัดความแตกต่างระหว่างการรับรู้จริงและความคาดหวัง โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้เท่ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (P-E = 0) หมายถึง ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ คุณภาพบริการนั้นอยู่ในระดับดี
2. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (P-E < 0) หมายถึง ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ คุณภาพบริการนั้นต้องปรับปรุง
3. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้มากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (P-E > 0) หมายถึง ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมาก คุณภาพบริการนั้นอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยใช้คำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบด้านความตรงของเนื้อหาในขอบเขตที่ต้องการศึกษา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ

การศึกษา ความชัดเจนของข้อคำถาม จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา รวมทั้งข้อเสนอแนะ โดยมีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาแบบสอบถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) ระหว่าง 0.50 - 1.00 จึงจะถือว่ามีความเที่ยงตรง สามารถใช้เป็นข้อคำถามได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา จำนวน 60 คน โดยเก็บข้อมูลกับสมาชิกผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตที่สมัครใจเป็นผู้ทดลองใช้แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาร์ค (Cronboach s Alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมได้เท่ากับ 0.939 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ มากกว่า 0.4 โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแยกรายด้านมีค่าดังนี้

- 3.2.1 ความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการ เท่ากับ 0.928
- 3.2.2 การรับรู้ต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการ เท่ากับ 0.818
- 3.2.3 ความคาดหวังต่อความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ เท่ากับ 0.811
- 3.3.4 การรับรู้ต่อความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ เท่ากับ 0.850
- 3.3.5 ความคาดหวังต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เท่ากับ 0.843
- 3.3.6 การรับรู้ต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ .871
- 3.3.7 ความคาดหวังต่อการให้ความมั่นใจของบริการ เท่ากับ 0.792
- 3.3.8 การรับรู้ต่อการให้ความมั่นใจของบริการ เท่ากับ 0.882
- 3.3.9 ความคาดหวังต่อการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เท่ากับ 0.856
- 3.3.10 การรับรู้ต่อการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เท่ากับ 0.839

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การแจกแบบสอบถาม สมาชิกผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ และข้อคำถามของแบบสอบถาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง ใช้เวลารวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 15 กรกฎาคม 2559 และตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของการตอบแบบสอบถามก่อนรวบรวมและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.1 การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดย แนะนำตัว ชี้แจงรายละเอียดในการเก็บข้อมูลเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำวิทยานิพนธ์ กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าร่วมวิจัยด้วยความสมัครใจ อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย โดยการตอบแบบสอบถาม จะไม่มีผลต่อการมาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่กลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตาราง

4.1.2 ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งโดยรวม แต่ละด้าน และแต่ละข้อย่อย วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการและระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ นำเสนอในรูปแบบตาราง

4.1.3 ข้อมูลข้อเสนอแนะ สรุปประเด็น วิเคราะห์หาร้อยละ ค่าเฉลี่ย นำเสนอเป็นตาราง

4.2 สถิติเชิงอนุมาน

วัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพของการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงลบออกจากค่าเฉลี่ยความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวม แต่ละด้านและแต่ละข้อย่อย วิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติอ้างอิง การทดสอบที่แบบจับคู่ (Paired t – Test)

