

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรในการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน รวม 6 หมู่บ้าน จำนวน 1,549 หลังคาเรือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2550 : 157)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่าง ($e = 0.05$)

$$\text{จะได้ } n = \frac{1,549}{1 + (1,549)(0.05)^2}$$

$$n = 318$$

2. จากประชากรเป้าหมาย จำนวน 1,549 คน ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คน
3. การสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้
 - 3.1 จัดชั้นกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้านแล้วสุ่มมาตามสัดส่วน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 3.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บแบบสอบถามในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	ประชากรเป้าหมาย (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านบางสมบุรณ์	255	52	16.35
หมู่ที่ 2 บ้านทัพชัย	304	62	19.5
หมู่ที่ 3 บ้านหัวกรัง	274	56	17.61
หมู่ที่ 4 บ้านหินสามก้อน	213	44	13.84
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไทร	254	53	16.67
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งล่าง	249	51	16.04
	1,549	318	100

- 3.2 ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัย สุ่มจับฉลากเลือกตัวแทนกลุ่มตัวอย่างในหมู่บ้านแต่ละแห่งเพื่อตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ หลักการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 1) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2) ความต่อเนื่องของบริการ 3) การปรับปรุงบริการ 4) ความพอเพียงของบริการ 5) ความสอดคล้องต่อความต้องการ 6) ความสะดวกในการเข้ารับบริการ และ 7) ความประหยัด
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม

2) ด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านการประมงทรัพยากรมนุษย์และสังคม 4) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) ด้านการเมือง การบริหาร

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับหลักการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้การวัดแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาเอกสาร รายงานการดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงลงพื้นที่พูดคุยกับประชาชนในประเด็นการวิจัย และเมื่อได้รับข้อมูลมาเพียงพอในระดับการเขียนข้อคำถามแล้ว จึงนำมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา สำหรับการเก็บข้อมูล และเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อรับข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Content validity) ได้ดำเนินการต่อจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจะนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item - Objective Congruence) หรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ

วัตถุประสงค์ ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีค่าเท่ากับ 0.911

3. การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลปะทิว ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1951 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2549 : 170-171) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.9232 จากนั้นจึงดำเนินการรายงานผลที่ได้ต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ถึงผู้บริหารของเทศบาลตำบลปากน้ำ หลังสวน เพื่อขออนุญาตและอนุเคราะห์แจ้งกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำ หลังสวน เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลและตอบข้อซักถามของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด โดยมีทีมงานช่วยในการดำเนินการ และเก็บแบบสอบถามกลับคืนเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และได้กำหนดช่วงคะแนน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน และความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาสู่การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตารางที่ 3.2 การแปลความหมายของการให้บริการสาธารณะ/ความพึงพอใจของประชาชน

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	อยู่ในระดับมาก

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชน ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแปลผลดังนี้

3.1 ค่าสัมประสิทธิ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ซึ่งค่า r มีความหมายดังนี้

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

3.2 ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

อยู่ในระดับสูง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (0.70 – 0.90) แสดงว่ามีความสัมพันธ์
อยู่ในระดับปานกลาง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (0.30 – 0.70) แสดงว่ามีความสัมพันธ์
อยู่ในระดับต่ำ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (0.30 และต่ำกว่า) แสดงว่ามีความสัมพันธ์
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน