

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวิจัยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤษภาคม- มิถุนายน พ.ศ. 2558 โดยนำข้อมูลสถิติประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามผง ประจำปี พ.ศ. 2557 จำนวน 2,296 คน (ข้อมูล:รายงานประจำปี 2557 จากส่วนราชการภายใน เทศบาลตำบลสามผง)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 341 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 251 อ้างถึงใน (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 47) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าที่ยินยอมให้คลาดเคลื่อนได้

แทนค่า

$$n = \frac{2,296}{1 + 2,296(0.05)^2}$$

$$n = 340.65$$

$$= 341$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยรวบรวมจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงานวิจัย โดยแบ่งรายละเอียดของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ และประสบการณ์ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.1.3 สร้างแบบสอบถามขึ้น 1 ชุด นำเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของกรรมการที่
ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา
ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงอีกครั้ง

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา การใช้ภาษา และด้าน
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำนวน 5 ท่าน ประเมินและวิเคราะห์หาค่าดัชนีความ
สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of item objective congruence)
แล้วเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไปโดยให้เกณฑ์ในการพิจารณาข้อ
คำถาม (สุวิมล ติรกานันท์, 2546, หน้า, 147-148) ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน มีรายนามดังนี้

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง คณบดีคณะ
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ตำแหน่ง ประธาน
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาศรีต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รองอธิการบดี
ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4) นายถวิล ผิวคำ ปลัดเทศบาลตำบลสามผง

5) นายอดิสร โมท่า หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลสามผง

2.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

2.2.1 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

2.2.2 นำข้อคำถามที่เลือกไว้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
โดยการใช้การคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha

Coefficient) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ 0.70 โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) แบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่น .82
- 2) แบบสอบถามด้านอาคารสถานที่ ได้ค่าความเชื่อมั่น .97
- 3) แบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่าความเชื่อมั่น .85

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนายกเทศมนตรีตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาจะนำหนังสือไปประสานงานด้วยตนเอง
2. นำหนังสือรับรอง และแนะนำตัวผู้วิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พร้อมด้วยแบบสอบถามไปยังชุมชน และกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
3. ผู้วิจัยแนะนำตัวเองพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามและอธิบายเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่เข้าใจ
4. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป
5. ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องอีกครั้ง จนได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนตัวอย่างที่สุ่มไว้ทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนมา นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

2. ลงรหัส (Coding Form) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อย มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามชนิดปลายปิด ส่วนคำถามชนิดปลายเปิด ผู้วิจัยนำมารวบรวมจัดหมวดหมู่

3. ประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ด้วยการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปซึ่งทำการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งประยุกต์ใช้สเกลคำถาม 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, อ้างถึงใน อรุณรักษ์ จันทร์ศรี, 2549, หน้า 76)

คะแนนระดับความคิดเห็นในระดับของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามลำดับที่เลือกตอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5

มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4

มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3

มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2

มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2553, หน้า 197-208)

4.50 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด
- 3.3 นำค่าที่ได้มาทำการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 3.4 ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เลือกวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ความถี่ (Frequencies)
 - 1.2 ร้อยละ (Percentage)
 - 1.3 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)
 - 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ (IOC : Index of item objective congruence)
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 3.1 การทดสอบค่า t – test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
 - 3.2 การทดสอบค่า F – test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's method

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง

อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในทุกๆ ด้าน ถ้าพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในด้านใด อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ผู้วิจัย จะนำเอาผลวิจัยมาจัดทำเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน พิจารณาเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ให้ดีขึ้น ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายถวิล ผิวคำ ปลัดเทศบาลตำบลสามผง
2. นายอดิศร โมทนา หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลสามผง
3. นายภักดี ดิยะบุตร หัวหน้ากองการศึกษาเทศบาลตำบลสามผง
4. นายเวชสุยันต์ สิมมาลา หัวหน้ากองช่างเทศบาลตำบลสามผง
5. นางนฤพร ฉัตรสุวรรณ หัวหน้ากองช่างเทศบาลตำบลสามผง
6. นางสาวอรอุมา อังคะมาตย์ นักพัฒนาชุมชนเทศบาลตำบลสามผง
7. นายอศิระ ไชยเทศ บุคลากรเทศบาลตำบลสามผง
8. นายวิสันต์ พานิชดี เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลตำบลสามผง

9. นายสิทธิศักดิ์ แวงโสธรณ์ นายช่างโยธา เทศบาลตำบลสามผง
10. นายภูธเนศ ภูหาค นิตินทรเทศบาลตำบลสามผง

เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำมา วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิง พรรณนา เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ต่อไป