

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลปัดวิ เทศบาลตำมะน เทศบาลตำบลมะขาม เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังแซ้ม เทศบาลตำบลอ่างศิรี เทศบาลตำบลท่าหลวง รวมทั้งสิ้น 29,249 คน (สำนักบริหารการทะเบียน. 2556 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 - 610) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยเทียบจำนวนประชากรทุกตำบลรวม 7 แห่งเท่ากับประชากรทั้งสิ้น 29,249 คน จากนั้นดำเนินการ เปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้รวมเท่ากับ 379 คน จากนั้นดำเนินการ หากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลโดยนำจำนวนประชากรของแต่ละตำบลคูณด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้หารด้วยช่วงค่าที่ใช้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเช่นนี้ต่อไปเรื่อยๆ จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 379 คน

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเทศบาลตำบล

ลำดับ	เทศบาลในเขตอำเภอมะขาม	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
1	เทศบาลตำบลมะขาม	2,952	38
2	เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่	2,918	38
3	เทศบาลตำบลท่าหลวง	2,449	32
4	เทศบาลตำบลปืดวี	7,318	95
5	เทศบาลตำบลวังแซ้ม	4,119	53
6	เทศบาลตำบลฉมัน	4,190	54
7	เทศบาลตำบลอ่างศิรี	5,303	69
	รวม	29,249	379

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

สร้างแบบสอบถาม

- ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
- สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการวิจัย
- ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทานและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงเชิงพินิจ และความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อที่ปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้
- นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
- นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถาม

ลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ โดยมีคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด และปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูล ที่ใช้วัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลในเขตอำเภอมะขามของประชาชน ประกอบด้วยแหล่งข้อมูลข่าวสาร จำนวน 11 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นปลายปิด กำหนดคะแนนในแต่ละข้อ ดังนี้

ความถี่	
4 ครั้งต่อเดือน	5 คะแนน
3 ครั้งต่อเดือน	4 คะแนน
2 ครั้งต่อเดือน	3 คะแนน
1 ครั้งต่อเดือน	2 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	1 คะแนน

ในการตีความช่วงเฉลี่ยจะแบ่งการใช้ช่วงคะแนนจากพิสัย (Intervals from the Range) โดยกำหนดระดับการรับรู้ข่าวสาร ดังนี้ (เดมศักดิ์ สุขวิบูลย์. ออนไลน์. 2552)

คะแนนระหว่าง 3.68 - 5.00 แสดงว่า มีการรับรู้ระดับมาก

คะแนนระหว่าง 2.34 - 3.67 แสดงว่า มีการรับรู้ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 - 2.33 แสดงว่า มีการรับรู้ระดับน้อย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยมีคำถามเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 2 ข้อ คือ ใช่และไม่ใช่ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน การตีความช่วงเฉลี่ยจะแบ่งการใช้ช่วงคะแนนจากพิสัย (Intervals from the Range) โดยกำหนดระดับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ดังนี้ (เดมศักดิ์ สุขวิบูลย์. ออนไลน์. 2552)

คะแนนระหว่าง 8 - 10 แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนระหว่าง 4 - 7 แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 0 - 3 แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มี 5 ด้าน คำถามเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 25 ข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือ

มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

ในการตีความช่วงเฉลี่ยจะแบ่งการใช้ช่วงคะแนนจากพิสัย (Intervals from the Range) โดยกำหนดระดับความต้องการ ดังนี้ (เดิมศักดิ์ สุขวิบูลย์. ออนไลน์. 2552)

คะแนนระหว่าง 3.68 - 5.00 แสดงว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

คะแนนระหว่าง 2.34 - 3.67 แสดงว่า มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 - 2.33 แสดงว่า มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อขอเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมดจำนวน

379 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วัดความรู้ความเข้าใจในบทบาทของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความต้องการของประชาชน ในงานบริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ t-test และ F-test

6. ทดสอบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลกับระดับความต้องการของประชาชนในงานบริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ F-test

7. ทดสอบความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจในบทบาทของเทศบาล กับระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ t-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

1. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม t-test
2. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test
3. วิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') ของกรณีทดสอบด้วย F-test แล้วพบว่ามีความแตกต่างกัน