บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์และการแปรผลข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรจากประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ระหว่างเดือนธันวาคม 2562 – เมษายน 2563 โดยมีเป้าหมายในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ กำหนดขอบเขต ความคลาดเคลื่อน 0.05 จากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาจำนวน 45,586 คน (สำรวจเมื่อเดือนมิถุนายน 2652) เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 391 คน ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมดขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 45,586 คน

e^2 คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{45,586}{1+45,586\ (0.05)^2}$$

$$= 391.39$$

ดังนั้นจึงควรใช้จำนวนตัวอย่างในครั้งนี้ประมาณ 391 คน จึงจะยอมรับได้แต่เพื่อให้ข้อมูลครอบคลุมมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบระบบ (Systematic Sampling)

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบ่งประชากรเป็น 14 ชุมชน ตามการแบ่งเขตเป็นชุมชนของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ซึ่งได้แก่ ชุมชนคลองบ้านบางแพรก ชุมชนบ้านคลองนิ้วค่อม ชุมชนบ้านบางแพรก ชุมชนคลองบางไผ่ ชุมชนบ้านโสนลอย ชุมชนบ้านลาดปลาดุก ชุมชนบ้านคลองวัดลาดปลาดุก ชุมชนบ้านอุบลกาญจน์ ชุมชนบ้านบัวทอง ชุมชนปลายคลองบางแพรก ชุมชนบ้านรัตนาธิเบศร์ ชุมชนบ้านอุดมบุรี ชุมชนบ้านกฤษดา ชุมชนบ้านรุ่งเรือง และเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นชุมชนละ 30 คนเพื่อใช้ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดแนวทางการประเมินมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ 7,779 แห่ง ซึ่งมีรายละเอียดเนื้อหาการประเมินที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จึงได้สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ได้แก่ งานสวัสดิการสังคมและส่งเสริมอาชีพ งานทะเบียนพาณิชย์ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาจัดเก็บรายได้ งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ โดยแบบสอบถามความพึงพอใจประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประเภทของบริการที่ใช้ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. งานสวัสดิการสังคมและส่งเสริมอาชีพ
2. งานทะเบียนพาณิชย์
3. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
4. งานพัฒนาจัดเก็บรายได้
5. งานขอใบอนุญาตต่างๆ

สำหรับข้อคำถามในส่วนที่ 2 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ในแต่ละข้อย่อยมีตัวเลือกให้ตอบเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ มีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาและทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและรวบรวมเอกสารบทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

2. ร่างข้อคำถามและนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาก่อน

3. จัดทำเครื่องมือฉบับร่างแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหา เพื่อพิจารณาว่าเครื่องมือที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรง (Validity) เพียงใดหรือวัดได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เพื่อตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องและชัดเจนตามเนื้อหา

4. นำเครื่องมือกลับมาปรับปรุงและนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง

5. นำเครื่องมือมาหาคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) โดยมีเกณฑ์สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

6. นำมาปรับปรุงและจัดทำฉบับสมบูรณ์

7. จัดทำสำเนาเครื่องมือตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณลักษณะข้อมูลจะเป็นข้อมูลปฐมภูมิได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถามดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้เข้าพบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนทั้ง 14 ชุมชนและอธิบายวัตถุประสงค์ของการแจกแบบสอบถามเพื่อขอความกรุณาในการเก็บรวบรวมข้อมูลหน่วยตัวอย่างตามชุมชนโดยกำหนดเก็บข้อมูลกลับคืนภายใน 3 วัน

2. เมื่อครบกำหนดผู้วิจัยได้ติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามรับกลับคืน

5. การวิเคราะห์และการแปรผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยวิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

การแปรผลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-0}{5} = 1.00$$

ดังนั้นจึงแบ่งระดับความพึงพอใจ ออกได้เป็น 5 ระดับ

คะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 0.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด