

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผู้วิจัยกำหนดกระบวนการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

รายละเอียดของขั้นตอนต่างๆในกระบวนการวิจัย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลของจังหวัดสมุทรปราการ 13 แห่ง จำนวน 469,543 คน ซึ่งถือเป็นผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลทั้ง 13 แห่ง

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน จำนวน 400 คน โดยสุ่มจากผู้มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบล 6 แห่ง ซึ่งเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลทั้ง 13 แห่ง ของจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (multi-stage random sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากร 469,543 คน จากเทศบาลตำบลทั้ง 13 แห่ง โดยใช้ ตารางของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน (Yamane, อ้างถึงใน วิทยา บุญยะเวชชีวิน, 2543, หน้า 53)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) สุ่มเทศบาลตำบล 6 แห่ง เพื่อเป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลทั้ง 13 แห่ง ของจังหวัดสมุทรปราการ จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สุ่มประชาชนจากแต่ละเทศบาล ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับที่	ชื่อเทศบาล	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	เทศบาลตำบลคลองสวน	3,302	-
2	เทศบาลตำบลบางปู	115,209	207
3	เทศบาลตำบลบางพลี	7,332	-
4	เทศบาลตำบลลำโรงเหนือ	32,675	-
5	เทศบาลตำบลลำโรงใต้	80,332	-
6	เทศบาลตำบลบางบ่อ	5,993	11
7	เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์	13,671	-
8	เทศบาลตำบลบางเสาธง	18,597	34
9	เทศบาลตำบลคลองด่าน	12,065	22
10	เทศบาลตำบลบางเมือง	99,280	-
11	เทศบาลตำบลแพรกษา	11,068	-
12	เทศบาลตำบลด่านสำโรง	55,045	99
13	เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า	14,974	27
	รวม	469,543	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ที่เคยรับบริการ ใน 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และ ช่วงเวลาที่รับบริการ ผู้วิจัยสร้างเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทั้ง 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ซึ่งครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ โดยข้อคำถาม

ในแต่ละด้าน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert 's scale) โดยกำหนดค่าของคะแนน เป็นดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open –ended form) จำนวน 10 ข้อ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อให้ประชาชนเขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ด้าน ได้โดยเสรี

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการด้านต่างๆ โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของเทศบาลทุกประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และ เทศบาลตำบล นอกจากนี้ยังได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการบริการขององค์กรอื่นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบล

2. สร้างคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ให้ครบตามภารกิจ ทั้ง 5 ด้านของเทศบาลตำบล คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และ ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง และความตรงตามเนื้อหา (content validity)

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

5.1 ดร. นงเยาว์ อุทุมพร อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

5.2 ดร. ดิเรก สุขสุนัย อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

5.3 นายสุวัฒน์ ฤทธิ์สำเร็จ ปลัดเทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

5.4 นายสหรัตน์ พิชัยพลากร ปลัดเทศบาลตำบลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

5.5 นายพูนทวี ศิวะพิรุณเทพ ปลัดเทศบาลตำบลคลองด่าน จังหวัดสมุทรปราการ

6. นำเครื่องมือวิจัยมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

7. นำเครื่องมือวิจัยไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาล ตำบลในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach, 1970, p. 161 อ้างถึงใน นิสารัตน์ ศิลปเดช, 2537, หน้า 52) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

8. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเป็นครั้งสุดท้ายแล้วนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือไปยังเทศบาลตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 แห่ง เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจาก เทศบาลตำบล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 แห่ง โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจริง จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายออกมาเป็นระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็น 5 ช่วง ซึ่งแต่ละช่วง มีความหมาย ดังนี้ (จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา, 2550, หน้า 57)

ช่วงค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	พึงพอใจมาก
ช่วงค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับตามตัวแปรต้นทั้ง 8 ตัว ในกรณีที่ตัวแปรที่ต้องการศึกษาจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศ ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรที่ศึกษา จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเอฟ (F-test) และในกรณีที่พบความแตกต่างของความพึงพอใจภายหลังการทดสอบความแปรปรวน (ANOVA)แล้ว ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ LSD (Fisher's Least Significant Difference)

4. แบบสอบถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ เนื้อหา (content analysis) ของคำตอบที่ได้จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน จากนั้นจึงจัดหมวดหมู่ของคำตอบตามประเด็นสำคัญ แล้วแจกแจงความถี่ และนำเสนอแบบพรรณาคความ (description) ตามลำดับ จากความถี่มากไปหาน้อย