

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครครัวเรือนของประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนและอยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 8 หมู่บ้าน ทั้งหมด 1,563 ครครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน 2561 จากข้อมูลเทศบาลตำบลบ้านลาด)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครครัวเรือนของประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนและอยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง 318 ครครัวเรือน

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นวิธีการสุ่มทุกชั้นภูมิแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional Sampling) ตามจำนวนครครัวเรือนทั้งหมดในแต่ละชั้นดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนจำนวนครัวเรือนของแต่ละหมู่บ้าน/ชุมชน

หมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 ชุมชนร่มโพธิ์พัฒนา	312	63
หมู่ที่ 2 ชุมชนท่าหินพัฒนา	148	30
หมู่ที่ 3 ชุมชนป่าแป้นสามัคคี	125	25
หมู่ที่ 4 ชุมชนหัวเกาะรุ่งโรจน์	43	10
หมู่ที่ 5 ชุมชนไรโน - ไร่นอกรวมใจพัฒนา	163	33
หมู่ที่ 6 ชุมชนศาลาหมูสีก้าวหน้า	313	64
หมู่ที่ 7 ชุมชนวังขนวนพัฒนา	335	68
หมู่ที่ 8 ชุมชนร่วมใจรักในกลุ่ม - ชนอน	124	25
รวม	1,563	318

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยการเรียงลำดับครัวเรือนทั้งหมดใหม่โดยใช้ ข้อมูล ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน 2561 จากข้อมูลเทศบาลตำบลบ้านลาด แล้วจึงจับฉลากลำดับที่ของแต่ละหมู่บ้าน เพื่อหาจุดเริ่มต้นในการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ

ต่อจากนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือก 1 ครัวเรือน เว้น 2 ครัวเรือน ทำเช่นนี้ไปเรื่อยๆ จนกระทั่งได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนในแต่ละหมู่บ้าน/ชุมชน

ผู้ตอบแบบสำรวจในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนครัวเรือนจากกลุ่มตัวอย่าง 318 ครัวเรือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 8 ข้อ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ที่อยู่ อาชีพ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการและประเภทของบริการที่ใช้ จากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 20 ข้อ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดการให้ค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจปลายเปิด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่เคยใช้สำรวจเมื่อปี 2559 ซึ่งการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักวิชา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประมวลเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ครบถ้วนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย
2. สร้างแบบสำรวจและกำหนดรูปแบบของแบบสำรวจประเภทต่างๆ ให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. ทำแบบสำรวจที่สร้างเสร็จแล้วไปทดลอง (Try Out) กับหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลห้วยสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 50 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสำรวจโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น รวมทั้งฉบับ 0.98 และพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.73 - 0.91
4. จัดทำแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมด ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยการหาค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ที่อยู่ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประเภทของบริการที่ใช้จากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด 5 ระดับ ดังนี้ (Best and Kahn, 1986 : 181 - 182)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีข้อมูลส่วนตัวแตกต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และบรรยายสรุปเนื้อหาสาระอย่างมีระบบ