

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานภายในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 17,349 คน ( สำนักงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลสุเทพ, 2551) โดยเป็นผู้ที่มาติดต่อเพื่อใช้บริการจาก งานบริการของสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม

##### กลุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการใช้ตารางสำเร็จที่คำนวณจากสูตรของเครซี่และมอร์แกน(R.V Krejcie & D.W. Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ราย การเก็บกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกโดยสุ่มแบบบังเอิญ

##### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพใน 5 ประเด็น คือ

1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ
2. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ
3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
4. ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ
5. ด้านคุณภาพของงานบริการของหน่วยงาน

โดยในแต่ละประเด็นจะพิจารณาในภาพรวมของงานที่เทศบาลตำบลสุเทพให้บริการ โดยไม่ได้  
จำแนกการวิเคราะห์ตามหน้าที่งานซึ่งแบ่งเป็น งานบริการของสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กอง  
การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เนื่องจากมี  
ข้อจำกัดในเรื่องการเก็บข้อมูลการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลสุเทพ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ(check list) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับ  
การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ และอื่นๆ จำนวน  
10 ข้อ
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลสุเทพใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความ  
สะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ  
และด้านคุณภาพของงานบริการ จำนวน 41 ข้อ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า(rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด  
มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวโดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลผลความหมายของข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย(Mean) ได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด(open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามที่ปรากฏในตอนที 2

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา การวัดผลและประเมินผลโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง(Item of Objective Congruence : IOC)(อ้างในบุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์, 2527 : 68) โดยกำหนดระดับการประเมินดังนี้

เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	1
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	0
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	-1

- นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขภายหลังจากที่นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ทดลองใช้กับประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลสุเทพ จำนวน 30 ราย จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (ยุทธไกรวรรณ, 2553)

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ f-test(One -Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05
4. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ในกรณีที่พบความแตกต่าง ได้แก่ LSD(Least Significant Difference)
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ค่าความถี่(Frequency) และการพรรณนาความ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
2. ออกแบบการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลสุเทพ
3. กำหนดวัน เวลา ที่จะดำเนินการเก็บข้อมูล โดยเก็บระหว่างเดือนธันวาคม 2553 – กรกฎาคม 2554 โดยเตรียมผู้ช่วยเหลือในการจัดเก็บเพื่อให้คำแนะนำผู้กรอกข้อมูล ณ เทศบาลตำบลสุเทพ
4. รวบรวมแบบสอบถาม ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ไม่ครบ จะดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามรายใหม่เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
5. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรวบรวมและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ